جواز سفر
المملكة المتحدة

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات وقواعد السلوك الإنجليزية

تأليف

تيموثي هاربر

ترجمة

شويكار زكي

ARAB NILE GROUP
مجموعة النيل العربية

حقوق الطبعة الإنجليزية : English Edition Copyrights

WORLD TRADE PRESS®
Professional Books for International Trade
Passport to the World Series "Passport United Kingdom",
developed by World Trade Press , Novato,
California , USA,

ISBN. 1-885073-28-3

حقوق الطبعة العربية :

اسم السلسلة : سلسلة جواز سفر
اسم الكتاب : المملكة المتحدة
تأليف : تيموثي هاربر
رقم الإيداع : 2001/10175
الترقيم الدولي : 977 - 5919 - 48 - 7
الطبعة : الأولى
سنة النشر : 2002
الناشر : مجموعة النيل العربية
العنوان : ص.ب : 4051 الحي السابع
مدينة نصر - القاهرة / ج.م.ع
التليفون : 00202/2602938
الفاكس : 00202/2602938
بريد إليكتروني : E-mail: arab_Nile_Group@Hotmail.com

المحتويـــات ص



1 المعاملات التجارية عبر الثقافات

الجانب الدولي

شهد العقد الأخير انخفاضاً مفاجئاً ومثيراً في الحواجز التجارية ، وعولمة الأسواق ، والنمو الانفجاري في التجارة الدولية . ونتيجة لذلك زاد تواقف المعاملات التجارية العالمية واعتماد بعضها على بعض ، مع خلق تحديات جديدة وفرص مثيرة وجديدة أيضاً .

إن القيام بمعاملات تجارية خارج أرض الوطن تحتاج إلى معرفتك بالبيئة والمحيط الذي يعمل من خلاله نظرائك من الأجانب . ومن المحتمل أنك لن تفهم على الإطلاق ، ثقافة معينة مثل تفهمك لثقافتك - فاللغة ليست هي الشئ الوحيد المختلف ، ولكن المضمون التاريخي والثقافي الذي يعمل من خلاله الأفراد هو الذي يساء فهمه من قبل الأجانب .

فكر كونياً وتصرف محلياً

بالرغم من أن العمليات التجارية في جميع أنحاء العالم أصبحت أكثر دولية ، إلا أن التقاليد القومية ، والسلوك ، والمعتقدات ظلت متباينة ومختلفة . إن قدرة كل شخص على فهم – ما نراه ، وما نسمعه ، وما نتذوقه، وما نلمسه ، وما نشمه – تمر من خلال فترة ترشيح من خلال مجموعة معينة من العادات والافتراضات . وعندما تدرك أن خلفيتك الثقافية تُكون نظرتك العالمية ، تستطيع أن تبدأ في إدراك أن زميلك الأجنبي قد يكون لديه مفهوم مختلف تماماً ، وأنه أو أنها قد تتعامل مع موقف معين بأسلوب مختلف وغير متوقع .

فعلى سبيل المثال ، بينما يقدر أهل الغرب الفردية في التفكير والعمل ، فإن الثقافات الشرقية تقدر التناسق والتناغم في الهدف . وبينما ينحصر التركيز المبدئي للرجل الإنجليزي على الانتهاء من مشروع تجاري متاح بين يديه ، في حين سيركز المكسيكي في بادئ الأمر على تنمية علاقة شخصية . كما أن المديح والإطراء العلني يبعث على البهجة أكثر لسكان أمريكا الشمالية ، ولكنه مصدراً للإحراج وعدم الارتياح بالنسبة لليابانيين .

جواز سفر للمملكة المتحدة

إن اكتساب فهم شامل لشعب من الشعوب قد يحتاج إلى العيش والعمل لسنين طويلة بين مواطني هذه الشعوب - وقد يكون ذلك أحياناً ، غير كاف . ولكن ، يمكنك زيادة فرصتك لبناء علاقات متناسقة ومفيدة عن طريق تعلم بعض الأشياء عن وجهات نظر زميلك الأجنبي ، وأن تكيف سلوكك طبقاً لذلك .

إن كتاب جواز سفر للمملكة المتحدة سوف يقدمك إلى ثقافة الأعمال في المملكة المتحدة ، ويوفر لك الرؤى عن كيفية اختلاف التقاليد المحلية ، وقواعد السلوك ، والقيم ، وأساليب الاتصال عن مثيلاتها في بلدك .

مقارنة القيم عبر الثقافات

إحدى الثقافات	ثقافة أخرى
تقدر التغيير	تقدر التقاليد والعادات
تفضل أسلوب معين في الاتصال	تفضل أسلوب غامض في الاتصال
تقدر حل المشكلات بأسلوب تحليلي وتخطيطي	تقدر حل المشكلات بأسلوب حدسي وجانبي
تؤكد على الأداء الفردي	تؤكد على الأداء الجماعي
تعتبر الاتصال الشفهي أكثر أهمية	تعتبر المضمون والاتصال غير الشفهي أكثر أهمية
تركز على الأداء وعلى المنتج	تركز على العلاقات والمعالجة
تؤكد على تشجيع الاختلاف في الرأي	تؤكد على التناسق والإجماع
تؤكد على المنافسة	تؤكد على التعاون
تفضل الأسلوب غير الرسمي	تفضل الأسلوب الرسمي
تتسم بالمرونة تجاه الجداول الزمنية	تشدد على ضرورة الالتزام بالجداول الزمنية

نظرة سريعة على المملكة المتحدة

الاسم الرسمي	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وايرلندا الشمالية
إجمالي المساحة	244,820 كيلو متر مربع
العاصمة وأكبر المدن	لندن (6.9 مليون نسمة)
السكان	
التعداد (عام 1995)	58,295,119 نسمة
الكثافة	238 نسمة لكل ميل مربع
معدل النمو السنوي	0.27%
التوزيع	(بالمليون)
	انجلترا 48
	سكوتلندا 5
	ويلز 3
	ايرلندا الشمالية 2
اللغة الرسمية	الإنجليزية ، والغيلية Gaelic ، ولغة إقليم ويلز Welsh
أهم الأديان	الكنيسة الإنجليزية ، الكاثوليكية الرومانية ، المشيخة البروتستانتية Presbyterian
الاقتصاد	
إجمالي الناتج القومي	1 تريليون دولار أمريكي 18,000 دولار أمريكي للفرد
التجارة الخارجية (1994)	الواردات 215 بليون دولار أمريكي الصادرات 200 بليون دولار أمريكي
الشركاء الرئيسيين في التجارة	ألمانيا الولايات المتحدة الأمريكية فرنسا هولندا

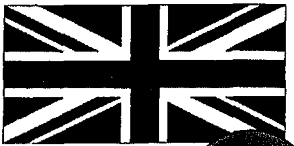
العملة الرسمية	الجنيه الاسترليني (£) الجنيه الاسترليني = 100 بنس
سعر الصرف (7/96)	الجنيه الاسترليني = 1.5525 دولار أمريكي

التعليم والصحة

نسبة التعليم (تقديرات 1995)	99%
الجامعات (1991)	43 (بريطانيا العظمى) 2 (ايرلندا الشمالية)
متوسط العمر (1995)	النساء 80.0 سنة الرجال 74.2 سنة
الوفيات بين الأطفال (1995)	7 وفيات بين كل 1,000 مولود



المملكة المتحدة



2 حقائق عن هذه الدولة

الجغرافيا

تأسست المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وايرلندا الشمالية في عام 1801 وغطت مساحة في حكم ولاية اوريجون الأمريكية . وهي منفصلة عن أوروبا الغربية عن طريق القناة الإنجليزية (المانش) English Channel في الجنوب ، وبحر الشمال في الشرق . أما السواحل الشمالية والغربية فيحدها المحيط الأطلنطي . وتتباين تضاريسها من التلال الوعرة والجبال المنخفضة إلى السهول المنبسطة . ونظراً للانبعاج الشديد لسواحلها ، فلا يوجد مكان يبعد أكثر من 75 ميلاً عن البحر .

إن مصطلح انجلترا ، وبريطانيا ، والمملكة المتحدة من الصعب التفرقة بينهم . فبريطانيا العظمى تتكون من انجلترا ، وسكوتلندا ، وويلز ، بجانب الأيل أوف مان

Isle of Man ، وجـزر المانش Channel Islands (وعلى وجه الخصوص جيرسي Jersey ، جيرنسي Guernsey ، واولدرني Alderney ، وسارك Sark) .وعندما تم إضافة أيرلندا الشمالية ، أصبح الاسم بعد ذلك المملكة المتحدة.

تنعكس الانقسامات السياسـية البريطانية على علمها القـومي علم الاتحـاد Union Jack - الصليب الأحـمـر للقـديس جـورج (انجلتـرا) ، واللون الأبيض لـلقـديس أندرو (سكوتلنـدا) ، واللون الأحـمـر لأيرلندا ، وكلهـا مطبـوعة على خلفـية زرقـاء . أما ويلز فـهي ولاية ، أي دولة بدون حكومة .

تحتفظ سكوتلندا بالقليل من آثار اسـتقلالها الوطني ، بما في ذلك مظـاهر الحكم الداخلي التي تسـمح بالحكم الذاتي لبعـض القوانين واللوائح (مثل سـاعات التـسوق وأوقات غلق الحـانات) . حظت كلا من اسكتلندا وويلز ببعض حـركات الاستقلال الـصغيرة ، ولكن الاسـتقلال عن المملكة المتحدة لا يبدو أنه سـيتم في القريب العاجل أو المستـقبل البعـيد . ولكن رغمـاً عن ذلك ، فمن الخطأ سـياسـياً ، أو من الأدب ، الإشـارة إلى ويلز كجـزء من انجلترا ، أو جمع سكان اسكتلندا بدون تمييز مع الانجليز.

إن مقـاطعة ايرلندا الشـمالية جاءت نتيـجة لانقسام

ايرلندا في أوائل القرن العشرين . وتصر بريطانيا على استمرار سيطرتها السياسية على الأقاليم الشمالية لأيرلندا من أجل حماية الأغلبية من السكان ، والذين ينظرون إلى أنفسهم كبريطانيين أكثر من كونهم أيرلنديين .

الدراسات الإحصائية للسكان

مازال البروتستانت الانجلو - ساكسون يمثلون القطاع الأكبر من التعداد السكاني للملكة المتحدة ، ولكن وضع الأغلبية التقليدي تم تقويضه في الأيام الأخيرة نتيجة للهجرة . وقد جاءت أكبر الأقليات من المستعمرات البريطانية السابقة - وبالأخص الدول المستقلة الحالية في شبه الجزيرة الآسيوية مثل الهند وباكستان بجانب الدول والمحميات بالبحر الكاريبي . والعديد من السود البريطانيين يفضلون الإشارة إليهم كأهل الكاريبي الأفريقيين .

يتركز معظم سكان انجلترا في الجنوب الشرقي ، وحول مدينة لندن ، والمقاطعات المحيطة ، وبالأخص مقاطعة كنت - وهي سلة الخبز الغنية والتي استفادت أيضاً من تطوير أكبر مركزي تسويق بأوروبا وإنشاء نفق بحر المانش الذي يربط بين انجلترا وفرنسا .

المنـــاخ

إن بريطانيـا جزيرة تتمـيز بالجو الرطب ، الـذي يغطيه الضبـاب في بحر الشـمال . ومن النادر أن ينخـفض الجو أقل من نقطة التـجـمد (ولهـذا السبـب تجد أنابيب الميـاه خــارج الـعــديد مـن المنازل) ، أو تزيـد عن 80 درجــة فهـرنهيتيـة . ولكن حدث في السنين الأخيـرة ، أن أصبح الجـو المتطرف أحـيانـاً ، أكثـر تطرفـاً ، مع بعض مـواسم الصيف الحارة (حـار بوحشية كما يقـول البريطانيون) مع استمرار ضـوء النهار أحياناً حتى الساعة العـاشرة مساءً . ومازال حـتى الآن وصول الحرارة إلى أكـثر من 75 درجة فهرنهيتية يُعد موجة حارة ، وحتى هذه الدرجات الحرارية تنغص حـيـاة من يعـيشـون ويعـملون داخل المبـاني التي مازالت أجهزة التكييف تعد نوعاً من الرفاهية . ويصحب موسم الشـتاء الثلوج (باسـتثناء لندن والجـنوب) مع عدم زيادة ساعات النهار عن 6 ساعات مصحوبة ببرد قد ينخر في العظام إذا كانت النسمات قادمة من اتجاه البحر .

ساعات العمل

تفـتح معظم المحـال بين السـاعة التـاسـعة أو التـاسعـة والنصف صبـاحاً . وتغلق المكاتب بين السـاعة الخامـسة أو السادسة مساءً مع وجـود العديد من المكاتب الحكومية التي

تغلق مبكراً عن ذلك . وقد تستمر محلات البيع الكبرى والسوبر ماركت مفتوحة حتى التاسعة مساءً أو أكثر . وتعمل الحانات عادة بين الساعة 11 صباحاً وحتى الساعة 11 مساءً ، مع استراحة بين الساعة 3 وحتى 5:30 . وفي معظم المناطق التجارية أو السياحية تفتح الحانات طوال فترة الظهيرة وأحياناً تستمر لبعد ذلك أثناء عطلة الأسبوع .

أعياد (البنوك) القومية

إن الأيام التالية هي الأيام التي يغلق فيها معظم مكاتب الأعمال :

رأس السنة الجديدة	1 يناير
الجمعة الحزينة	(مارس أو أبريل)
اثنين عيد الفصح	(مارس أو أبريل)
عطلة البنوك أول مايو	أول يوم اثنين في شهر مايو
عطلة البنوك آخر مايو	آخر اثنين في شهر مايو
عطلة البنوك آخر الصيف	آخر اثنين في شهر أغسطس
الكريسماس	25 ديسمبر
يوم الملاكمة	26 ديسمبر

(هدايا عطلة الملاكمة تقدم إلى رجال البريد ، ومديرات المنازل ، وبعض عمال الخدمات الأخرى).

وعادة ما يستمـتع أصحاب المهن والمديرين بالحصول على أسبـوعين أو أربعة أسابيع عطلة سنوية خـلال شهر يوليو أو أغسطس .

إجازات غير رسمية

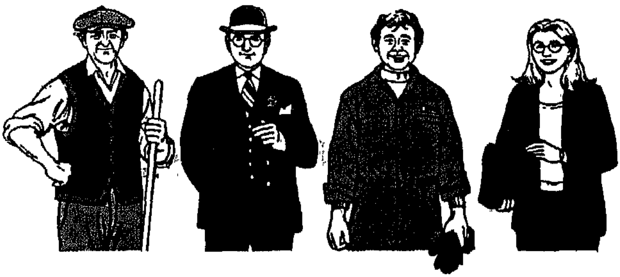
عيد ميلاد الملكة : (يتم الاحتفال به في ثاني يوم سبت من شهر يونيو) .

ويتميز بمرور موكب في لندن والعديد من الأحصنة ، وعرض الأوسمة والنياشين الملكية .

ذكرى الهدنة Remembrance Day (أقرب يوم اثنين ليوم 11 نوفمبـر) إحياءً لذكرى انتهاء الحـرب والأعمال العدائية في عام 1918 وعام 1945 .

أحد الأمـومة : عيـد الأم لتكريم الأمهـات (في أول الربيع) .

لمزيد من المعلومات عـن الإجازات والعطلات ، أنظر العادات (الفصل 17) .



3 البريطانيـون

إن اللغة البريطانية ، مثل ملكيتها ، من أصل ألماني - بالرغم من أن هذه اللغـة يبدو أنها تبلو بلاءً حسناً خلال السنوات الأخيرة ، على الأقل فيـما يخـتص بشعبيتـها وتأثيـرها أكثـر من تأثيـر مجـلس وندسور . وقـد تأثرت اللغة الانجليزية أيضـاً باللغة الكلتية ، واللغـة النرويجية ، والانجلو ساكسونية ، واللاتينيـة ، والفرنسية النورماندية ، وهي اللغة التي تتحدث بها القبائل الاسكندنافية الشمالية التي استولت على شمال فـرنسا في العصور المظلمة ، ثم انجلترا في القرن الحادي عشر .

أصـبـحت اللغـة الانجليـزيـة ، في هذه الأيام ، اللغـة الدوليـة في مـجـال التـجـارة والأعـمـال ، والعلوم ، والتكنولوجيا ، ويعتـقد البريطانيون أن هذا هو الأسلوب المطلوب . ومـازالت ، حـتى الشـعوب التـي تتـحـدث

الانجليـزية مثل الولايات المتـحدة ، وكندا ، واسـتراليـا ، ترى أن اللغة البريطانية تبعث على التحدي .

آسف

من المؤكد أن كـلمة آسف sorry هي أكثـر الكلمات استخـداماً – وأكثرها إساءةً للفـهم – في اللغة الانجليزية البريطانيـة . فبجانب معـانيها العديدة التي تشـمل : ابتعد عن الطريق get out of the way "وذلك عند النـطق بهـا بأسلوب جـاف وفظ ، و"أيهـا الغـبي" you idiot عندمـا تقال بتهكـم أو فروغ صبر ، و"عذراً" عند النطق بها تعبيراً عن الندم والاستـسلام ، و"لا أفهم" أو "لا أسـمعك" هي أيضـاً من المعـاني الشـائعـة . وفي أحـيـان قليلة يمكن أن تكون تعبيراً عن الندم ، ولكن ليس دائماً .

أصل الجُمل المشهورة

من دهاليز المحكمة ، قلب لندن القـانوني ، والمحامون في أروابهـم السوداء وباروكـات الشعر الرمادية القـصيرة وهـم يتكلمون بود وحميميـة للقضاة الذين يرتدون شعراً أطول "الباروكات الكبيرة" يعدو الـكَتَبَة جيئة وذهاباً وهم يحـملون الوثائق القـانونية وهي مـربوطة بشـريط وردي اللون "المعروف بالشريط الأحمر red tape" .

جـملة "يلـبس ليـقـتل dressed to kill" تشـيـر إلى

الجنتلمان في القـرن السابع عشـر الذي كان يرتدي أبهى ثيـابه المصنوعة من الحـرير قبل دخـول مبـارزة . كمـا أن تعبير "قصة الديك والثورCock & Bull" ، استخلص من قصص السائقين الغرباء أو الأجانب التي كانوا يقصونها على الراكاب في الطريق القديم للمركـبات ذات الخيول للوصول إلى حانة كوك آند بول Cock and Bull"" .

ويرجع تعبير "يجـر رجلك" إلى حقبة الشنق العلني ، عندما كان الأشخـاص الذين تصدر عليهم أحكام الشنق يرهبـــون الموت ببطء وألم . وقـــد كـانوا يغـــرون أحـد الأقـارب أو الأصدقـاء، أو أحـياناً يدفـعـون بعض المال لشـخص ما ، حـتى يثني الرجلين لضـمـان كسـر الرقبـة بسرعة ودقة .

أمـا مـصطلح أنيق posh فـهو اللفظ الأول لـلطبقـة المرفهـة على السفن الشراعـية المُبحـرة إلى الهند (جوهرة التاج في الإمبراطورية البريطانية القديمة) .

- اللهجات : أسلوب حديثك انعكاس لهويتك

إن اللهـجـة الانجليزية الحـديثـة هي نوع من التـصنع الحديث نسبياً ، بدأ تداولهـا عن طريق الطبقات العليا في القرن الثامن عشر والقرن التاسع عشر ، كأسلوب للتميز عن الرعاع . (وقبل ذلك كانت اللغـة البريطانية تشبه إلى

حـد كـبـيـر الانجليـزية التي يـتـحـدث بهـا أهل أمـريكا الشـماليـة). وتدريجـياً ، فـإن اللهـجة التي بدأت كـأداة لإظهار التفوق والعـجرفة أصبحت تسـتـخدم على جميع المسـتويات في المجتمع (باسـتثناء بعض لهجـات الحديث الفرعية) . وكـانت الطبقة العليا تتجه إلى تغـيير الجزء er في نهاية الكلمات إلى ah ، مثل "He's a big spend-ah" أو ينطـق اسم لاندر Lander وكـأنه "لانداه" Landah . ولذلك فلا تفترض أنك تعـرف كيف تنطق اسم شخص ما على أساس حروفه الهجائية .

وحـتى وقت قـريب كـانت هناك لهـجة طـبقـة عليـا مـتمـركزة في لندن – وهي لهـجة من يقـدم الأخبـار في الراديو والتليـفـزيون (مثل سـتـاندارد انجليش والـ بي بي سي BBC) والتي كان يعتـقد أنها تعكس التربيـة السليمة والتعليم الجامعي . وكان من أهم المؤهلات في "برايتون" أن تتعلم هذه اللهجة قبل دخول مجال التجارة والأعمال في العالـم ، حتى لو نشأ الشـخص وهو يتحـدث باللكنة الاسكتلندية الرخيمة ، أو بالنبـرات السطحية التي تصدر من خـلال الأنف لأهالي جنوبي انجلتـرا ، أو اللهـجـة الواسعة الصـادرة من الحنجرة لأهالي وست كاونتي ، أو أي من أصـحاب اللهـجـات اللغوية الأخـرى . ولكن ،

أصبـحت اللهجـات الإقليميـة ، حالياً، مـقبـولة إلى حد كبير، وفي بعض المهن مثل (وسائل الإعلام ، التسويق ، الترفيه) ، أصبحت أكثر شيوعاً .

العامية المقفاه

تصـبح اللهجـات العامـيـة أكثـر توغلاً كلمـا تركت مـراكز التـرفيـه والأعمـال في المدن الكبرى. وحـتى في مدينة لندن ، حيث اللهجة الكوكنية Cockney (أو لهجة الطبقـة العاملة) التي تربك دائماً - فكلمـة موتور motor (وهي كلمـة أخـرى لسيـارة (أوتومـوبيل) تنطق مـوواه Moah ، واسم بيـتر ينطق بيـياه Pee-ah . وكلمة oy هي أسلوب كوكني في نطق كلمة "hey" ، بطريقة صـممت لإظهار الغـضب والسخط . ولتعـقيد الأمـور فإن سكان الأحيـاء الفقـيرة في لندن Cockneys ، وهم الأشخاص الذين ولدوا مع صوت أجراس كنيسـة القديسة ماري لي بو St. Mary Le Bow في نهـاية شرق لندن - يعـتمـدون على اللهجة العامية المـقفاه التقليدية ، مثل Trouble and Strife تعـني الـزوجـــــة ، أو Cash and Carried is married ، Kidney Punch is lunch ، Dog and bone is the telephone وهكذا .

إن اللهجـات العرقـية لبرايتـون مع الموروثات الهندية

الفرعيـة أو الكاريبية الأفريقية يمكن أن تكون صـعبة على غـير المبتـدئ مثل صـعوبة لـهجات الطبـقة العـاملة في جـلاسجـو ، ومـانشسـتـر ، وكارديف : وأحـيـاناً تكون الوسيلة الوحـيدة للأجنبي لاستـمرار الحوار هو المقـاطعة المنتظمـة لطلب التكـرار أو التوضـيح . تأكـد من قـولك كلمة sorry كما تعني حقيقة .

الأسـرة

يقضـي العديد من أهل برايتـون وقتاً طويـلاً ، وبوجه خـاص يوم الكريسـمـاس ، مـع والديهم ، وأجـدادهم ، وأطفـالهم ، وأبناء عمـومـتهم وأهالي الزوج أو الزوجـة الذين لا يفـضلونهم بوجه خـاص . فهـذه هي التقـاليد. والبريطانيون لا شئ بدون التقاليد .

مثل الكثـير في الحـياة البريـطانية ، فإن الطفـولة ينظر إليها كـمرحلة يجب اجتيازها . تقـوم المربيات المؤجرات في الطبـقـات العليـا ، بدلاً من الأمـهـات ، في إرضـاع الأطفال ، وفي بعض العائلات ينتقل الأطفـال تلقائياً بعد ذلك إلى مـدارس داخلية (لتـعلم الثقـة بالنفس ، وبعض مهارات أخرى لبناء الشخصية) قبل بلوغ العاشرة .

الطبقيـة ، مفهوم يختفي

أصبح المجـتمع تدريجياً أكـثر مرونة حـتى في انجلترا

الراسخـة . ولكن هناك العديد من أسر الطبقـات العاملة مازالت تؤمن بأن أطفـالها مقدر لهم العيـش كبالغين في الطبـقـة العـاملة . كـمـا أن هنـاك الكثيـر من الآباء من الطبقات العليا مقتنعـون بأنهم يتوارثون حق الامتياز منذ ولادتهـم .

بينما يوجـد في بعض البلدان غالبية كبـيرة من السكان تصف نفسـها بأنهـا طبقة وسطى ، وهو مـصطلح يعني في بريطانيا مـفهوماً أكثـر قرباً للبرجوازية أو الطبـقة المتوسطة العليـا . تشـمـل الطبـقـة الوسطى في بريطانـيـا المهنيين أو المديرين الذين كافـحوا للحصول على مناصـبهم عن طريق التعليم والجدارة والذين يكسبون أكثر من المرتبات المألوفة .

هناك إحساس غير مريح بأن المجـتمع قد أصبح أكثر عدوانية وأكثر تحولاً ، وأكثر إنجازاً للصفقات التجارية - بتـعبـير آخـر أكثـر أمركـة more American . ولكن في أوقـات معـينة ، هناك أيضـاً إحسـاس قـوي بأن قضـايا التـقاليـد يمكن الاعتـماد عليـها مـثل الافتـتاح الرسـمي للبـرلمان ، أو عندما تقـدم الملكة خطابها السنـوي الخاص بأعياد الميلاد (وهي من النادر أن تقول شـيئاً مثيراً ، ولكن الدولة بأكملها تقف لمدة عشر دقائق للنظر والاستماع) .

إن العرف والتـقاليـد تعني الاستمـرارية ، والاستـمرارية

تعني أن الماضي سيظل محافظاً على مكانه .

كيف يرى البريطانيون أنفسهم

إذا لم يكونوا متفوقين ، فكيف استطاعت هذه الدولة التي تقع على جزيرة صغيرة يغطيها الضباب أن تلعب دوراً هاماً في تاريخ العالم؟ كيف أصبحت لغتهم شديدة الأهمية على مستوى العالم؟ فالبريطانيون ينظرون إلى ثقافتهم - من شكسبير واسحق نيوتن وحتى وينستون تشرشل وفريق البيتلز - كثقافة ذات تأثير مهول . ومن الإسهامات البريطانية في الثقافة العالمية مفهوم الحرية ، التعليم العام الإجباري ، مبادئ القانون العام ، والنظام البرلماني (الذي يحمل بذور الديمقراطية الحديثة) . إن أول شخص استطاع أن يتسلق بنجاح قمة جبل ايفرست كان بريطانياً . والمملكة المتحدة هي موطن رأس شارلس داروين ، واليزابيث الأولى ، وهنري الثامن ، وبرتراند راسل ، وجورج برناردشو ، واوسكار وايلد ، ودبليو لي يتس وبنيامين ديزرائيلي ، وجين اوستن ، ويني ذي بوه Winnie the Pooh (ولا ننسى ذكر اسم جاك السفاح Jack the Ripper) .

إنهم يرون أنفسهم ، ببساطة ، أكثر الشعوب تحضراً في العالم ، وعلى قدر عال من التعليم ، ومهذبون ،

ويعرفون أدوارهم فـي الحياة وكيف يمكن أن يحـققوها . فـمن الخيـر أن تمتلك المال ولكن ليـس الرغبـة في المال . ومن المســموح أن تحقق النجـاح ولكن ليس إظهـار مدى الاستمتاع بهذا النجاح .

ويعتقـد البريطانيون أنهم شعب يتمـيز برباطة الجأش والهدوء ، وغير متحيـزين ، ولكنهم على استعداد للقيام بأي عـــمل هام ومطـلوب . فكر فـي بطل الروائـي ايان فليمنج : الرجل الهادئ ، الرقيق جـيمس بوند أو العميل 007 . فـهو يسـتطيع أن يمزج كـأس رائعـة من المارتيني ، ويحمي النساء الفاتنات ، وفي وقت فـراغه يقوم بحماية العــالم من الإرهابيين الشــيــاطـين - كل ذلك بدون أن تصــاب بذلتـه بالتكسـير أو بأية كـرمـشــة (أو التي يطلق عليها البريطانيون جاكت العشاء) .

بعـد أن أصـبـحت باقي أوروبا أكـثـر اتحـاداً ، يصـر البريطـاينون على اعتبـار أنفسـهم كالأوروبيين بالصـدفة كنتـيجـة جغـرافـية فـقط . فهم يعـرفـون بالفعل كل مـا يحـتاجـون معـرفتـه . وهـم يشيـرون دائماً إلى أن الجـزر البـريطانية في الحـقيـقة ، غيـر متـصلة بالفعل بـأي حال بأوروبا .

مواقف تجاه الثقافات الأخرى

يتجه البريطانيون إلى اعتبار الدول الأخرى (والتي تشمل بعض الدول الأوروبية) غير منظمة وتعاني من الجهل، أو في أفضل الأحوال، نسخ رخيصة من الحضارة البريطانية. كما أنهم يعتقدون أن كل شخص غير بريطاني يود أن يكون بريطانياً، وقد حاول الكثيرون ذلك من - رجال الأعمال الأجانب الذين يكتسبون اللهجة الانجليزية في فترة قصيرة، والوارثات من الأجانب الذين ينفقون أموالاً كثيرة على أعمال الخير والأحداث الاجتماعية من أجل تقديمهم إلى الحاشية الملكية، أو العلماء الأجانب الذين ينغمسون في التقاليد الأكاديمية لجامعتي اكسفورد وكامبردج. ولكن، هيهات. فالبريطانيون يعتقدون أن كونك بريطانياً هو شئ يجب أن تكون مولوداً وهو بداخلك. ونتيجة لذلك، فالمتشبهون بالبريطانيين يقيّمون طبقاً لما يقدمونه ويسخر منهم في ظهورهم.

وهناك تصريح أكثر قسوة للسلوك البريطاني تجاه الثقافات الأخرى والذي يمكن وصفه بالعنصرية (أو على الأقل معاد للسامية). فهناك، على سبيل المثال، تفرقة واضحة بين أعداد القوقاز (البيض) وأعداد الملونين الذين ينادونهم للتحري عنهم وسؤالهم في الجمرك بمطاري

هيثرو Heathrow أو جاتويك Gatwick في كل يوم .

الهوية والكرامة القومية

كـانت بريطانيـا العظمى في الـقرن التـاسع عـشـر ، القـــوى الـعظمى فـي أوروبا (ومكان مـيـــلاد الثـــورة الصناعـيـة) . وبالرغم من أن الأمور قـد تغـيـرت تغيـراً ملحوظاً منذ أن كانت الإمبراطورية شديدة الاتساع و"أن الشمس لن تغـرب عنها أبداً" ، وكانت الهند ، ومـصر ، والعـديد من المستعـمرات الأفـريقـية ، وهونج كـونج ، ونيوزيـلندة ، واستراليـا ، وكندا تحت سيطـرتها - إلا أن التاريخ يظل مصدراً كبيراً للعزة القرمية .

واليـوم ، تعــد المملكة المتحـدة أحــد أعظم القـوى التـجـارية في العـالم ، ويقع اقـتصـادها بين أربع أكـبـر اقتصـاديات في أوروبا الغربية . ومازالت الهوية القـومية متـروكة كالعـادة للسياسـيين الذين يلتفـون بعلم الاتحاد لحماية القانون واللوائح من الاتحاد الأوروبي ، كما يفعل الغوغـاء من محـبي كرة القـدم الذين يجويـون الشوارع لبث الرعب في قلوب مـشجـعي الفرق المعـارضة . (بين عـام 1985 وعـام 1990 ، حظر علـى فـرق كـرة الـقـدم الانجليـزية اللعـب في أوروبا لهـذا السـبب) . إن أكـثـر الضـربات المحطمة للعـزة القـوميـة - والتي تتكرر أكثـر

وأكثـر - هي هزيمة الفريق القومي الانجليـزي لكرة القدم على أيدي فـرق من دول ذات خلـفـيـة أقل من الرياضـة البريطانـية (على سبـيل المثال ، بعض الدول الآسـيوية أو الأفـريقـية ، أو أسـوأ مـا في الأمـر ، الهـزيمة على أيدي الفريق الألماني أو الأمريكي).



4 أنمــاط ثقافيــة

بالرغم من أن المفاهيم الثقافيــة عن البريطانيين مختلفة ومتنوعة ، إلا أن بعضاً منها عام وعالمي .

العجرفة الطبقية

يحكم البريطانيون على الآخرين طبقاً للطبقة التي ينتمون إليها وليس بناء على ميزاتهم أو فضائلهم.

يصرح رجال السياسة والصحف البريطانية منذ عدة عقـود أن النظام الطبـقي قد اختـفى تماماً ؛ ولكن مـعظم البـريطانيـون مـازالوا ينظرون إلى أنفسـهم - والأكـثـر أهمية، يـنظر كل بريطاني للآخر - إما كطبقـة عاملة ، أو طبـقة مـتوسطة ، أو طبـقة علـيا . ودائرة الطبـقة العـاملة متسعة ، بـينما الطبقـة المتوسطة صـغيرة نسـبياً وتشمل البـرجوازيين مـن أصحـاب الدخـول العاليـة ، والتـعليم

الجامعي ، والمديرين التنفيذيين من أصحاب المهن .

وقد زادت إمكانية تقدم شخص مولود في أسرة من الطبقة العاملة إلى الطبقة المتوسطة ولكن من الصعوبة بمكان أن يدخل شخص غير مولود في الطبقة العليا - ولديه من الممتلكات أو الإرث ، أو الألقاب والدعوات لجميع الأطراف في المجتمع السليم - أن ينضم إلى هذه الطبقة الراقية . ويعمل ويلعب المشاهير ورجال الأعمال الحاليين ، دائماً ، مع الطبقة الراقية (طالما أن هذه الطبقة مهتمة بذلك) ولكنهم لن ينتمون على الإطلاق إلى سلالات أصحاب القصور والمزارع .

التـزمت

إن البريطانيين يحملون دائماً وجه لاعب البوكر ، وليس في مقدورهم التعبير عن المشاعر الحقيقية ، كما أنهم يكرهون التغيير .

إن سمعة البريطانيين بالميل للمحافظة أمر يستحقونه . فإظهار المشاعر على الملأ أمر قد يقابل بالتجهم ، إذا لم يكن التجهم هو عرض للمشاعر . كما أن مجرد تنظيف الحنجرة بالتنحنح ، عند بعض الأشخاص ، يشبه نوبة من الصراخ . وإن الشفة العليا المزمومة التقليدية التي تظهر القدرة على مواجهة المحن بشجاعة وقوة الشخصية) توضح نفسها ببساطة ، ولكن ، يمكن أن تمثل مشكلة

للزائرين الذين ينتظرون أية إشارة لمعرفة ما يفكر فيه البريطانيين حقيقة .

يجب أن تتوخى الحذر عند توجيه الكثير من الأسئلة الشخصية السريعة إلى البريطانيين . فهي تشعرهم بعدم الراحة ، جزئياً بسبب أنهم بطبيعتهم متحفظين ، ومن ناحية أخرى حتى لو كانت هذه الأسئلة تبدو بريئة مثل "ما هي المدينة التي التحقت بمدارسها؟" فهي تُعد تدخلاً في حياة البريطانيين الذين يعرفون أن الجواب (على الأقل لبريطاني آخر) سوف يفصح الكثير عن أصلهم ، ونشأتهم ، وتعليمهم ، ومنزلتهم الاجتماعية .

فهم ، عموماً ، من أنصار "التجربة والحقيقة" ويفضلون الروتين والأمور المألوفة عن التجديد والابتكار والاندفاع . ومفهوم لماذا "التحديث" ظل يطبق بكل جدارة لأجيال بل لقرون عدة . وكان الأمير تشارلز شديد الصراحة عندما طلب أن تتبع جميع المباني البريطانية النماذج التاريخية . ويقال أن الأميرة آن في تمام السعادة والرضا من تناول السالمون المدخن يومياً على مدار السنة. وعندما قررت شركة التليفونات البريطانية British Tele-com تغيير لون أكشاك التليفونات العامة ، علت الصرخات التي تصم الآذان .

لهم عادات خاصة ولكن غير حميدة

يتمتع البريطانيون بعادات حميدة على المائدة ولكن مهارات شخصية غير حميدة .

إن البريطانيين جميعاً يعرفون دائماً كيف يمسكون بالشوكة في اليد اليسرى ويدفعون برفق السلطانية بعد الانتهاء من احتساء الشوربة . وبالنسبة للزائرين من دول تعتمد على اقتصاديات الخدمة الخاصة ، يمكن أن يمثل نوع من الضيق عند التعامل مع موظفي الاستقبال والعاملين في المحال الذين يفضلون التحدث فيما بينهم أو إلى أصدقائهم في التليفون ، بينما يهملون العملاء الذين يقفون أمامهم .

وحتى إذا استطعت أن تلفت انتباه شخص ما ، فقد يتسم سلوكه أحياناً بالوقاحة . إن أنجح سلاح هو أن تسأل هذا الشخص ماذا فعلت حتى أنه شعر بالإساءة . يكره البريطانيون أسلوب المواجهة ، كما يكرهون أيضاً اتهامهم بالوقاحة . اشرح لهم أنك مجرد زائر ، وإذا تصرفت بأسلوب بعيد عن اللياقة ، فلم يكن ذلك إلا من قبيل الجهل أو الصدفة . ومن المؤكد أنك ستحظى بمعاملة أفضل .

طعام لا يؤكل

يحيا البريطانيون على نظام غذائي من النشويات ، والدهون ، والسكريات ، ويغالون في طهي كل شئ .

يحظى البريطانيون بأسوأ سمعة في الطعام في العالم الصناعي . ويقول الفرنسيون أن البريطانيين يرتبون المائدة بأناقة وجمال ، ولكن ليس عندهم أدنى فكرة عما يقدمونه عليها .

وجبة الإفطار هي الاستثناء الوحيد - بيض وشرائح لحم الخنزير ، والسجق ، والرنجة المدخنة المحمرة في الزبد kippers ، وسمك الحدوق المدخن smoked haddock ، والطماطم المشوية ، والعصيدة ، وشرائح التوست والمربى، وما يطلق عليه الانجليز "البودنج" pudding قد يثير حيرة الشخص الذي لا يعرفه . فبودنج يوركشاير هو عجين مخبوز ويقدم مع اللحم ، والبودنج الأسود black pudding هو السجق الدامي blood sausage والذي يفضل تقديمه للأكثر جرأة وشجاعة .

إن الأمور تتغير وخاصة في مدينة لندن ، حيث يمكن أن يجد الشخص المطاعم التي تقدم أنواع الأطعمة العرقية الخاصة بعشرات البلاد .

تفضيل الحيوانات عن الإنسان

يهتم البريطانيون بالحيوانات أكثر من اهتمامهم بالأصدقاء أو بالأسرة .

هناك قصص لا حصر لها عن أشخاص أوصوا بعد وفاتهم بمبالغ طائلة من أجل قططهم أو كلابهم. ويقال أن الجمعية الملكية لمنع القسوة تجاه الحيوانات ، تحصل على دعم مالي أكثر من جمعية استخدام القسوة تجاه الأطفال (ومن الجدير بالذكر أن الجمعية الأولى تحظى بموافقة ملكية ولكن الأخيرة مجرد جمعية أهلية) .

ولكن ، النمط الخاص بالبريطانيين الذين يفضلون كلابهم عن أطفالهم ليس صحيحاً مائة بالمائة ، إن العديد من البريطانيين يحبون كلابهم أكثر من أي شخص آخر وليس أكثر من أطفالهم فقط .

المعاناة من الكبت الجنسي

إن الرجال البريطانين لديهم سلوك صبياني تجاه النساء والجنس .

بالرغم من الأمثلة التي تملأ الكتب الأدبية عن الرجل الانجليزي المملوء بالحيوية والقوة ، فإن هذا النمط مازال مستمراً . والبريطانيون أنفسهم يشجعون هذا النمط ، من خلال البرامج التليفزيونية مثل برنامج بيني هيل Benny

Hill و Monty Python's Flying Circus .

إن ولع البـريـطانيين منذ زمن طويـل بارتداء الملابس المتبـادلة بين الجنسين ، وبوجه خـاص بين الطبقـة العليا ، والذي لم يكن مـنتـشـر علناً في المـاضي ، إلا أنه مـازال واضـحاً - وخـاصة أثـناء أعيـاد الكريسـماس ، مـوسم "التمثيل الإيمائي" عندمـا يظهر المشاهير في أدوار للجنس المعاكس في الأعـمال الإنتاجيـة للقصص الخيـالية والتي تخلط قليلاً بين السخرية الاجتماعية والسياسية بجرعات ثقيلة من المعاني المزدوجة والتلميحات الجنسية .

وبالرغم من أن الحـاكم ملكة تجلس على العـرش منذ أكثر من أربعين عاماً ، ووجـود امرأة قوية لرئاسة الوزارة (مارجريت تاتشر خلال الثمانينيات من القرن العشرين)، إلا أن البريطانيين مازالوا مجتمـعاً أبوياً يسيطر عليه دائماً شبكة الرجل .

الجزيرة وغرابة الأطوار

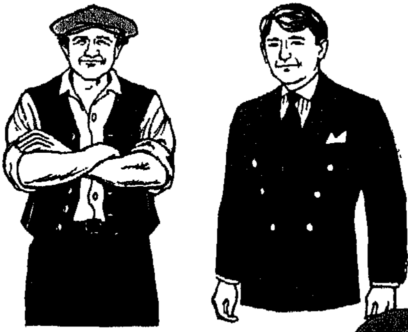
هناك العديد من البريطانيين يعيشون حياة غريبة وملتوية .

في مجـتمع يركز كثيـراً على فعل الصـواب ، أصبح لدى البـريطانيين إحسـاس إنسـاني بتحـمل الأشخـاص الذين يقومون بتصرفات حمـقاء مثل وجود (آثار ضخمة ترمز إلى لا شئ في المناطق الريـفية ، على سبـيل المثال) ،

ويسافـرون حول العالم لجـمع أنواع مخـتلفة من مقـاعد المراحيض ، أو يعزلون أنفسهـم بعيداً لمدة أربعين عاماً في محاولة لتـعلم اللغة السانسكريتيـة . بجانب هواة ركوب القطارات والسـفـر عـبـر المنـاطق الريفـيـة لدراسـة أدق التفاصيل الخاصة بالقطارات من أنواع الفرش ، والأربطة المتعامدة ، وحتى مسامير الكسوة الخشبية .

إن أحـد شخـصيـات شارلز ديـكنز التي لا تنسى هي مـيس هافـيـشـام Miss Havisham في قـصـة "الآمـال العريضة" Great Expectations والتي صدرت في القرن التاسع عشر ، فبعد أن وقفت على مذبح الكنيسة ، قضت كل مـا تبقى لهـا من عمـر كـراهبة ، وهي تلبس فـسـتـان عرسـهـا ، ومـحاطة بمظاهر حـفل الزفاف الذي تـهاوى . وبالنظر إلى الحيـاة الواقـعـية ، فإن النسـخة الحديثة لهذه القصة في القرن العشرين هي كيميائية اسمها جوان ابري Joan Abery ، عـروس المستـقبل التـي نبذت حـبيـبهـا ، وتبني لنفـسهـا عشـاً في شـجرة خلف منزل والدتهـا في مدينة ريدنج Reading وزينته بالمظلات المكسورة وبعض الأشياء الأخرى التي تم الاستغناء عنها . وقد عاشت في هذا المكان لمدة خمسة وثلاثين عامـاً ، حتى وفاتها في عام 1992 عن عمر يناهز السبعين عاماً .

يقوم أحد الأشخاص ، من حين لآخر ، بإجراء دراسة حول كيـفية استمـرار "الحياة الانجليزية العظيمـة والغريبة الأطوار" ، وكل شـخص يشعـر بالرضا عندمـا يدرك أنه يوجد شخص على الأقل يعيش علناً حياةً مختلفة ، حتى وإن كانوا أنفسهم لا يستطيعون تحقيق ذلك .



5 الاختلافات الإقليمية

الاسكتلنديون

الاسكتلنديون يرجعون أصولهم العرقية إلى الكلتية - (كن على حذر دائماً على عدم الخلط بين الاسكتلنديين والاسكوتس لأنه نوع من الويسكي) - ويتحدث 60,000 منهم شكل من أشكال اللغة الغالية Gaelic . وهم لا يحبون الخلط بينهم وبين جيرانهم الانجلو-ساكسون (والذين ينظرون إليهم كشعب منعزل ومتحفظ ، وعنيد وقاس) . وهم شغوفون بالإشارة إلى كيف يشير المعلقون الرياضيين في لندن إلى الرياضيين من انجلترا كانجليز ، أما الرياضيون من سكوتلندا فيشيرون إليهم كبريطانيين - إلا في حالة تعرضهم لخسارة فادحة فهم يشيرون إليهم على أنهم اسكتلنديون . بينما يسخر الاسكتلنديون دائماً حول شهرتهم بالبخل (أو canny كما يطلقون على أنفسهم

والتي تعني المقتصد أو الحريص) ، إلا أنهم ، في حقيقة الأمر ، من بين أكثر الشعوب كرماً في العالم . ورغم ذلك فإنهم لا يخجلون من استخدام هذه السمعة في صالحهم عند التفاوض مع الأجانب .

يشتهر الاسكتلنديون بالأقمشة الصوفية ذات الخطوط المتقاطعة (ولها أسماء مثل بلاك ووتش Black Watch ، ورويال ستيوارت ، وكامبل) والتي يتم تفصيلها كتنورة ذات ثنيات طولية (ويرتديها - طبقاً للتقاليد - الرجال) والتي اتخذت كشعارات للعشائر التي تعيش في المناطق المرتفعة منذ القرن السابع عشر . ولكن حالياً ، بالرغم من أنهم يمثلون 1.5 في المائة من التعداد السكاني في أوروبا ، إلا أن الاسكتلنديين ينتجون 36 في المائة من الحاسوب الشخصي المصنوع بأوروبا .

أهل ويلز

كما يعاني الاسكتلنديون ولكن بنوع من المرح – من سمعتهم وشهرتهم بالبخل الشديد ، فإن أهالي ويلز عليهم أن يتحملوا الظلم اللغوي لمصطلح الويلزيون Welsh ، والذي يماثل "من لا يدفع الدين" . وهم مثل الاسكتلنديون، لهم لغتهم الخاصة ، والتي تتميز ببعض الكلمات الأكثر طولاً – مليئة بحرف w والكثير من

حرف LL - في العالم . (حوالي ربع السكان يتكلمون هذه اللغة) . وإذا نظرت إليهم كجنس من الأجناس فهم يبدون قساة من الخارج ولكن يتمتعون بحساسية من الداخل ، وجزء منهم يعمل بمناجم الفحم الوعرة ، والجزء الآخر يشبه دايلان توماس Dylan Thomas (والذي ظل بطلاً قومياً ، بجانب شهرة حفلاته الصاخبة الأسطورية المملوءة بالشراب وأشعاره وقصائده الغنائية). وهم يشبهون أيضاً الاسكتلنديون ، في رؤيتهم أن البعد عن لندن فضيلة من الفضائل . أما السياح ورجال الأعمال الأجانب فهم يستقبلون دائماً بترحاب ، ولكن الانجليز الذين يشترون بيتاً صغيراً في الريف لقضاء إجازاتهم في الأماكن الخلابة والفطرية ، فإنهم يقابلون دائماً باستياء من قبل أهالي ويلز .

أيرلندا الشمالية

إن الكثيرين من حوالي مليون من البروتستانت في أيرلندا الشمالية ينحدرون من أصول اسكتلندية وانجليزية والذين هاجروا إلى الستر Ulester ، واضعين في اعتبارهم أنهم بريطانيون . كما أن الكثيرين من النصف مليون كاثوليكي والمنحدرين منذ قرون من أصول أيرلندية يفضلون تعريف أنفسهم بالأيرلنديين وأن

مقاطعتهم جزء من أيرلندا – والتي يطلق عليها البعض أيرلندا المحتلة – من قبل القوات العسكرية البريطانية .

تشهد أيرلندا الشمالية ، منذ ربع قرن ، حرباً أهلية ، وأصبحت أرضها حقلاً للصراع ، والذي يعرف محلياً باسم "The Troubles" . وأصبحت انفجارات القنابل ، والخطف، وإطلاق الرصاص ، والاستجوابات ، والحذر ، والاعتقالات الجماعية أسلوب الحياة في أيرلندا الشمالية. ولكن فترات وقف إطلاق النيران الحالية ، بجانب ظهور أسرع نمو اقتصادي في أوروبا ، أدى إلى زيادة إمكانية إقامة سلام دائم .

إن أكثر من 80 في المائة من خطوط السفن الدولية تعمل خارج الأربع مواني الرئيسية لأيرلندا الشمالية ، وتربط هذه البلدة تقريباً بكل نقطة على ظهر هذا الكون .

لندن - المركزية

إن الكثير من سكان لندن لديهم رضا تام بالعيش طوال حياتهم بدون حتى زيارة المدن التاريخية مثل برمنجهام ، ومانشستر، وليفربول ، ونيوكاسل . وكلا من المواطنين الأصليين والنازحين يعتقدون أن كل شخص يعيش ويعمل في أي مكان آخر غير لندن هو محل للشك ويتميز بالبساطة والسذاجة . ومن الواضح . أنهم

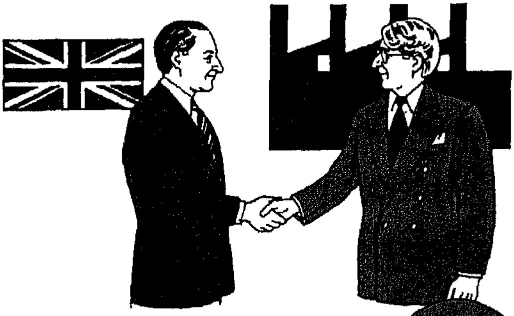
لا يتمتعون بالقدرة أو الوسيلة للنجاح في العاصمة التي أصبحت مركزاً للقوى الدولية (ممثلة في الملوك والملكات العظام) منذ ما يقرب من ألف عام .

الرياضات الإقليمية

_ عند لعب رياضة الراجبي rugby في الجنوب فهي تسمى اتحاد الراجبي Rugby Union ، والكثير من اللاعبين على المستوى العالي من الهواة الذين يشغلون أعمالاً أخرى في الصباح . أما إذا لعبت في الشمال فهي تسمى دوري الراجبي Rugby League حيث يلعبها الأغلبية من اللاعبين المحترفين ومجموعة من القواعد المختلفة تماماً والتي تهدف إلى جعل هذه الرياضة أكثر سرعة .

أما لعبة الكريكيت ، والطبقة العليا التي تزاولها ، والطابع المميز للمدارس الخاصة ، فهي أكثر شعبية في الجنوب . (وفي المحادثات الرسمية التي كان لا يتم فيها مناقشة الكريكيت ، كانت تعني أن هناك شئ ما خطأ . ولكن هذه القواعد قد تكسرت).

ولتأخذ حذرك مقدماً : فإن المباريات الدولية يمكن أن تستمر لخمس أو ستة أيام والتوقف فقط لاستراحات من أجل تناول الطعام ، أو هطول الأمطار ، أو شرب الشاي، أو التعرض للإصابات ، أو الراحة ، أو إطلاق الكلاب للتنزه ، ودائماً ما ينتهي الأمر بالتعادل .



6 الحكومة والمعاملات التجارية

بعد الحرب العالمية الثانية ، تم تأميم الكثير من القطاعات في الاقتصاد البريطاني . ولكن مع وجود الحزب المحافظ على رأس السلطة في أوائل الثمانينيات من القرن العشرين تحت زعامة مارجريت تاتشر ، بدأ تشجيع سياسة خصخصة الصناعة وتم خفض التأمينات الاجتماعية ومعدلات الفائدة . وقد استمر جون ماجور في اتباع هذه السياسات في التسعينيات من القرن العشرين ، وأصبح للبريطانيين حكومة من أكبر الحكومات المناصرة للمشروعات التجارية في العالم . وأصبحت لندن في مرتبة مدينة نيويورك كمركز مالي دولي ريادي .

إن الشركات في المملكة المتحدة تدفع 33 في المائة ضريبة شركات على الأرباح – وهي أقل المعدلات في

الاتحاد الأوروبي . ولا يوجد رقابة أو قيود على تحويل العملات وتحويل هذه المكاسب إلى الخارج . كما أن تكاليف العمالة أصبحت منخفضة نسبياً ، كما أن معدل الإنفاق لكل فرد ، على البحوث والتنمية يمثل ثالث أعلى معدل في العالم .

إن الحكومة تدعم عدداً من الوكالات الوطنية ، والإقليمية ، والمجالس المحلية التي توفر المعلومات للشركات التي تفكر في إقامة مشروعات في المملكة المتحدة - والتي تشمل الفروع ، وأعمال الشراكة ، والمشروعات المشتركة . وفي بعض الحالات ، تستطيع هذه المجالس والوكالات أن تكتشف المواقع ، وأن تحدد برامج التدريب ، وتنظيم الحوافز المالية المختلفة (بالأخص للمشروعات التي تولد وظائف محلية) .

معوقات أمام التجارة والمنافسة

في طريق محاولة خلق كتلة تجارية واحدة داخل أوروبا ، وضع الاتحاد الأوروبي الكثير من القيود على الأفراد والشركات من خارج دول الاتحاد . وكان نتيجة لذلك أن أصبح الأمر أكثر سهولة للفرنسي أو الإيطالي ، على سبيل المثال ، أن يبدأ القيام بمشروعات تجارية في بريطانيا ، عن نظيره الأمريكي أو الياباني . وفي بعض

الحالات ، يجب على غير الأوروبيين أن يثبتوا أولاً أنهم يحملون معهم كماً كبيراً من رأس المال داخل الدولة الأوروبية . أما تصاريح العمل فتمثل عائقاً آخر ، فالعامل أو صاحب العمل الغير أوروبي قد يطلب منه تقديم مستندات ووثائق كثيرة تثبت أن العملية لا يمكن أن يقوم بها بريطاني ، وذلك قبل منحه التصريح .

السياسة والأعمال

إن النمو الاقتصادي البريطاني والشعبية الجماهيرية لموقف حكومة تاتشر - في مجال التجارة والأعمال أدت إلى تحرك مجموعة المعارضة الأساسية - حزب العمل - والابتعاد عن توجهاتها الاشتراكية التقليدية ، وتصبح نموذجاً للديمقراطيين في أمريكا المؤيدين للمشروعات والأعمال التجارية . ونتيجة لذلك ، فحتى المؤسسات التى أنشئت بعد الحرب العالمية الثانية مثل هيئة الصحة القومية National Health Service (وهو نظام واسع المدى للعلاج الاشتراكي وضع أثناء تولي حزب العمل مقاليد الحكم) ، خضعت لعملية تفكيك ، مثيرة للجدل ، لصالح توجهات السوق ، وإجراءات تدفع على المنافسة. وقد أدى ذلك بالتالي ، إلى إجبار الأطباء والمستشفيات للعمل بأسلوب أكثر خصخصة ، وتجاه الأعمال التجارية

المربحة أكثر من الوكالات الحكومية التي تعمل بشيكات على بياض .

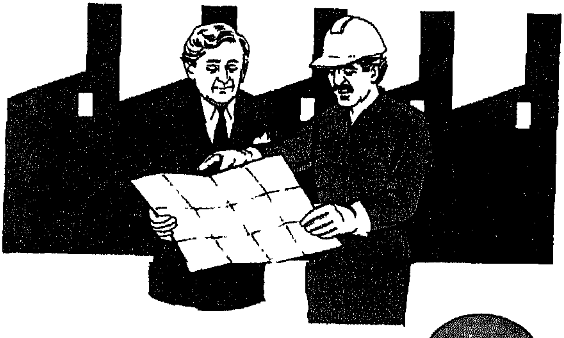
العلاقة الخاصة

يدرك كل طالب بريطاني ، حقيقة ، منذ نعومة أظافره معنى العلاقة الخاصة special relationship - وهي الخيوط المتداخلة للروابط الثقافية ، والاجتماعية ، والسياسية ، والتجارية ، والتاريخية ، والأخلاقية بين المملكة المتحدة والولايات المتحدة . إن العلاقات بين الولايات المتحدة والمملكة المتحدة زادت قوة خلال الحربين العالميتين ، والصراع الكوري ، وحرب الخليج . كما أن الولايات المتحدة هي أهم شريك استثماري مع المملكة المتحدة . فكلاهما يضخ ، سنوياً ، ما يقرب من 96 بليون دولار أمريكي في اقتصاد الطرف الآخر .

أدرك البريطانيون ، أن أيام الإمبراطورية البريطانية قد انتهت منذ زمن طويل وأن بريطانيا لم تعد أكثر الدول قوة في العالم . وأنها على استعداد لتسليم هذا اللقب ، في صمت ، إلى الولايات المتحدة . ولكنها تعلقت بفكرة أنها تجلس في يمين الولايات المتحدة - وهي قادرة دائماً على الاستمرار على عين وأذن العم سام إذا كانت هناك ضرورة ملحة ، حتى تجعله دائماً على الطريق السليم ،

على الأقل ، فيما يتعلق بالسياسة الخارجية .

إن فكرة العلاقة الخاصة تسير من الحكومة إلى مجال الأعمال ، مع اعتقاد البريطانيين الراسخ بأن الأمريكيين يجب أن يفضلوا العمل معهم وبطريقتهم . وقد يعاني ، أحياناً ، رجال الأعمال البريطانيين من صدمة ، وأيضاً أطفال المدارس البريطانيين ، عندما يعلمون أن أعداداً قليلة من الأمريكيين يعرفون (أو يهتمون) ما هي "العلاقة الخاصة" .



7 محـيط العمـل

دور التعليم

تاريخـيـاً ، تحـصل الطبـقـات العـاملة عـلى التـعليم الأساسي الذي يؤكد على المعارك التي بنيت على أساسها الإمبـراطورية ، وأحيـاناً ، يضاف إلى هذا التـعليم بعض التدريبـات التقنية ، إذا احتـاج الأمر إلى ذلك فيمـا بعد . أما الطبقة العليا فتلتـحق بالجامعات ، ولكن يبدو أن أكثر الأسر امتـيازاً تنظر إلى التعليم بنظرة أقل ، وكـأنه أمر ذو قيـمة في حد ذاته وليس أمـر يجب الخوض فـيه من أجل الحصول على مكانة اجتماعية خاصة .

ونتيجة لذلك ، فإن التعليم الجامعي الجيد في بريطانيا يركز على الكلاسيكيات أكثر من الموضوعات العملية . وبينما يدركون أن معرفة قراءة اليونانية أو اللاتينية لم تعد ذات أهمـيـة بالنـسـبـة لخريج إدارة الأعـمـال الحـالي ،

والحصول على درجة عليا (أولاً) في الكلاسيكيات من أكسفورد أو كمبريدج يعطي فكرة لصاحب العمل المرتقب بأن هذا الخريج ذكي بما فيه الكفاية ليصبح ، بالتدريب ، شاباً يستطيع العمل في مجال البنوك .

وبالتالي ، ونتيجة لثورة تاتشر داخل بريطانيا ، والمنافسة في مجال الأسواق على مستوى العالم ، زادت أعداد المدارس المهنية ، وبالأخص برامج بعد التخرج التي تمنح درجات الماجستير في إدارة الأعمال . وقد أدرك البريطانيون ، سواء من الطبقة الأرستقراطية العليا أو أصحاب القوى ، أنه من أجل الحصول على الأعمال والمشروعات التجارية الدولية ، فهم في حاجة إلى معرفة لغة وثقافة الأعمال الدولية .

أخلاقيات العمل البريطانية

إن البريطانيين يؤدون ما يجب فعله ، وهم عادة يقدمون أنفسهم عن طيب خاطر وبأسلوب جيد . ولكنهم ، في هذه الأثناء ، يكرهون الظهور بمظهر المتلهف أو الذي يعمل جاهداً للحصول على العمل . ويعتقدون أن هوس الأمريكيين بالكفاءة ، وعائد التكلفة، والمبيعات الثقيلة ، وتحقيق الأرباح المستفزة أمر بغيض (وهم يجنحون إلى صرف ما يحصلون عليه من

أموال على القليل من الممتلكات المادية) . وإن أفضل عمل هو الذي يتم إنجازه بعفوية وبدون جهد يذكر .

إن هذا السلوك ، مثل غيره في بريطانيا ، قد بدأ في التغير ، تدريجياً ، وخاصة في مجتمع المال ، حيث تمثل السرعة والخشونة والقوة والنشاط والعدوانية العناصر الحيوية للنجاح . وهذا هو المزيج البريطاني الغريب ، فهم لا يرغبون في الظهور وكأنهم يعملون بجهد كبير ، ولكن في نفس الوقت لا يرغبون في الظهور وكأنهم يستمتعون كثيراً بمباهج الحياة .

المكانة في مجال العمل

إن آثار وبقايا النظام الطبقي (كما تصورها المسلسلات التليفزيونية الناجحة (Upstairs - Down stairs) منتشرة في مجال العمل البريطاني . ويمكن رؤيتها تقريباً في كل مكتب ، من العمال الذين يقومون باستلام الطلبات والسعاة والسيدات اللاتي يقدمن الشاي وحتى العمال الذين ينتجون ثم إلى أعلى مرة أخرى حيث يوجد المديرون الذين ينغمسون في تناول الغداء لمدة طويلة . وفي المكاتب ، والشوارع أيضاً ، هناك أسلوب للتحدث إلى الآخرين – بترفع ، أو من منطلق المساواة ، أو التبعية –

يعتمد على مكانة الشخص الآخر بالنسبة للشخص نفسه. فقد يتعامل شخص ما من الطبقة العاملة (عامل بار ، على سبيل المثال ، أو وكيل يبيع صحفه اليومية إلى موظف بالبنك) بمزاح أو مرح أو بأسلوب ودود ولكن بعيد تماماً عن الأمور الشخصية .

الأقدمية

هناك احترام شديد في بريطانيا للسن والأقدمية ، وهما أعمدة النظام الطبقي الذي يغرس جذوره منذ عهود الإقطاع . وتحت هذا النظام الذي كان سائداً في العصور الوسطى يعتمد مستقبل العامل (سواء عمال الريف الفقراء أو الورثة المتعلمين في المدن) على المعروف الذي يقدم إليهم من شخصية الأب الذي يرأس المقاطعة أو يدير العمل . ومما لا شك فيه أن الكثير من الاحترام للأقدمية والسن جاء نتيجة أن معظم من المشروعات التجارية البريطانية الضخمة قد أنشئت كمشروعات عائلية . ولكن الذرية التي ورثت مقاليد الأمور ، ولكنها لا ترغب أو لا تستطيع الالتزام بنظام الأقدمية كان يتم إبحارها على السفن إلى الهند أو استراليا أو أمريكا .

ولكن التأكيد المؤثر لتاتشر على الجدارة والإنتاجية

أضعف تدريجياً جزء من النظام الطبقي القديم الذي يقوم على الاحترام الشديد للأقدمية ، وخاصة بين أصحاب المشروعات ورجال الأعمال العصاميين الحاليين.

التدريب المهني

لعدة قرون ، ظل السبيل الوحيد أمام الطبقات التي لا ترجع أصولها إلى الطبقات الراقية أو العليا ، ـ من أجل تحسين جوانب كثيرة في حياتهم ـ هو ضرورة المرور بفترة خدمة قد تصل إلى العبودية على يد معلم يستطيع تدريبهم على مهنة أو تجارة معينة . وحتى الآن ، فإن العديد من المشروعات البريطانية ، تقوم بتعيين خريجي الجامعات النابهين الذين لا يتمتعون بقدرات واضحة أو خبرة في مجال معين ، على أساس أنهم مازالوا في مرحلة التدريب (لمدة تتراوح بين شهور وقد تصل إلى سنوات) . وبالتالي ، فهم يحصلون على مرتبات عالية ، وتدريب مهني في الإدارة ، وإذا استمروا في العمل بجدية وأظهروا احترامهم للمديرين وأصحاب المهن الكبار الذين يعملون معهم أو لهم – فإن مستقبلهم مضمون إلى حد كبير .

التسلسل الهرمي

في بريطانيا ، الرئيس هو الرئيس . ويشعر

البريطانيون بالرضا والراحة عند معرفة مكانتهم الحقيقية. انظر إلى محطة اتوبيس في لندن ، فالأشـخاص يقفون ، تلقـائياً ، على شكل طابور حـتى لو اضطر البـعض منهم إلى الوقوف تحت المطر . وهذا الوضع يشبه كثيراً الوضع في مكان العمل ، حـيث يقدر البـريطانيون كثـيراً النظام الشديد . وهم يفـضلون العمل كفريق ولديهـم إحساس عالٍ تجاه العدل وعدم الانحيـاز . وبينما يشجعون عرض الآراء ، إلا أن الإجمـاع في الرأي شديد الأهميـة أيضاً . وهـم يشعرون بالراحة في إعطاء الأوامر لمن يعملون تحت إمـرتهم ، وتـلقي هذه الأوامـر من مـرؤوســيـهم . وهم يقدرون المعـاملة التي تتسم بالأدب ، والاسـتعانة بآرائهم من قـبل رؤسائـهم ، ولكنهم لا يشـعرون بضـرورة ذلك كمـا أنهم لا يتوقـعونه أيضـاً . ولكن يفضل العـديد من شبـاب العاملين الشعور بأنـهم شركاء في تحقـيق الهدف النهـائي للعمل ، وليـسوا مـجرد سن صـغيرة في عـجلة التسلسل الهرمي شديد التحديد .

صنـع القـرار

إن النتيـجة الطبـيعـية لاحتـرام البريطانيين للتـسلسل الهرمي ، هو أن صنع القرار ، أصبـح عملية تتم دائماً من أعلى إلى أسـفل . إن معـظم الشركـات الكبـرى العامـة

لديها مجلس إدارة يتشاور مع رئيس المجلس لتحديد الاستراتيجية الشاملة للشركة . ويستطيع رئيس مجلس الإدارة القوي ، في بعض الشركات ، أن يسيطر على كبار المديرين التنفيذيين ، وفي بعض الشركات الأخرى قد يكون المدير التنفيذي هو أهم شخصية في الشركة ، بالنسبة للعمليات التي تتم يومياً وأيضاً فيما يختص بالاستراتيجية طويلة الأمد .

إن المذكرات والاجتماعات هي الأساليب والطرق الرئيسية التي يستطيع بها المديرين جمع المعلومات من أجل صنع القرار . ولكن في المستويات العليا في الشركات ، أي شبكة الفتيان الكبار - والتي مازالت قوية نظراً لامتداد جذورها في النظام الطبقي القديم - يمكن أن تعطي ثقلاً للكلمة الهادئة الموجهة والدافعة والتي تقدم بأسلوب جيد ، أكثر من أفضل المذكرات المنطقية التي تقدم من مرؤوس أقل شأناً .

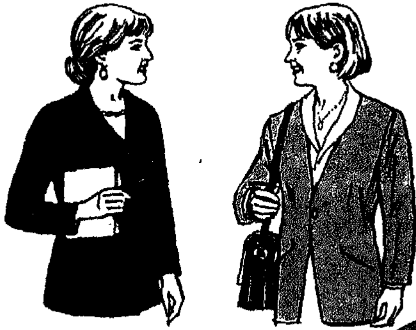
إن الاجتماعات التي تستخدم من بعض الشركات ذات التفكير التقدمي كمنتديات للمشاركة في المعلومات - تعقد أكثر لمجرد تحديد المهام للمشروعات القادمة ، أو لمراجعة الأخطاء التي حدثت في المشروعات السابقة .

عند اتخاذ القرارات ، فإنها عادة تكون قرارات

نهائية. وتوجد شركات معدودة في بريطانيا لديها فروع سهلة لتحدي القرارات بمجرد تسليمها .

المديرون من المستويات الوسطى

إن المديرين من المستويات الوسطى في بريطانيا ، من الأنواع الغير معرضة للخطر ، ولكن هم بكل تأكيد يواجهون تهديداً خاصاً ، بعد أن بدأت الشركات البريطانية في زيادة التدقيق على مديريها بعد ظهور قصور في الإنتاجية. ولم يعد كافياً رؤية المدير وهو يعمل بكفاءة في تمرير الأوامر من صناع القرار إلى الأشخاص الذين ينفذونها . فإذا لم يحققو بالفعل إسهامات ملموسة ، فيتم الاستغناء عنهم . إن الزيادة الملحوظة نسبياً في موظفي الإدارة الوسطى في العديد من الشركات معرضة لا محالة إلى تقليص حجمها خلال السنوات القليلة الآتية . ولنعطي العذر ، إذن ، لمديري الإدارة الوسطى في بريطانيا لمعاناتهم من العصبية . وفي الواقع ، تجنبهم قدر استطاعتك ، إلا إذا كنت تقدم لهم فرصة لتعزيز صورتهم كأشخاص لا يمكن تعويضهم داخل شركاتهم. وهذا التعزيز يأخذ عادة خدمات جديدة - مثل برامج لتوفير أموال الشركة أو أنها ستفتح فرصاً لمشروعات جديدة .



8 النساء في مجال الأعمال

تناوب الأجيال

إن المرأة البريطانية ، على مر التاريخ ، تقضي وقتها في رعاية الأطفال والسير إلى الطريق الرئيسي المحلي لشراء حصصها من اللحوم ، والخضروات ، والخبز . وقد زاد ، حالياً ، عدد السيدات العاملات وبعضهن يقمن بأعمال بعيدة تماماً عن الوظائف التقليدية - مثل قيادة السيارات الأجرة "التاكسي" ، وحتى موظفات على أعلى مستوى ، في المجالات المالية . وقد أظهرت المسوح أن الرجال في بريطانيا غير متلهفين على المساواة مع المرأة في أعمال المنزل ، كما تشير القصص أن الكثير من الرجال يصعب عليهم أخذ الأوامر والتوجيهات من مرؤوسة أو مديرة .

مازالت بريطانيا ، إلى حد كبير ، عالم الرجل ، ومع

استمرار سيطرة شبكة الفتى الأكبر على الحكومة ، والصناعة ، ومجال الأعمال . (إن رئيسة الوزراء السابقة مارجريت تاتشر هي الاستثناء المثير في الحكم . والجدير بالذكر أن خلفها في عام 1990 ، جون ماجور ، استغنى عن النساء في وزارته) . ولكن ، هناك انقسام بين الأجيال ، مثلما يحدث في الكثير من الدول الأخرى ، فالشباب دائماً أكثر إذعاناً للعمل مع النساء عن الرجال الأكبر سناً . وهذا لا يعني ، دائماً ، وجود عدم احترام أو لامبالاة لمهارات المرأة العاملة . ولكن الأمر يبدو فقط أن الكثير من رجال الأعمال البريطانيين من فئة عمرية معينة ومكانة اجتماعية خاصة يتعاملون مع أي شخص بمفهوم أنه "ليس منا" ، وبنفس الأسلوب الانعزالي وعدم الثقة التي يشوبها الغموض .

ولكن ، بغض النظر عن ذلك ، فهناك تأكيد على التغير . ومع زيادة فرص النساء البريطانية ، بدأ الرجال يتعلمون كيفية العيش بهذا الشعور ، وحتى القيام بأدوار النساء التقليدية - سواء بالعمل كممرضين ، أو غسل ملابس الأسرة في أيام السبت .

تستحق المرأة العاملة إجازة بحد أدنى 18 أسبوعاً (أكثر مما تستحقه المرأة في فرنسا ، أو ألمانيا ، أو الولايات

المتحدة ولكن أقل من المرأة الإيطالية) . ومعظمهن يحصلن على أرباح أسبوعية (بجانب المرتب) من أصحاب العمل على أساس 90 في المائة من متوسط ما يكسبونه خلال ستة أسابيع ، وحوالي 85 دولار أمريكي لكل أسبوع ، من الإثنى عشر أسبوعاً الباقية .

جاري العمل بها : شبكة الفتاة الجديدة

تمثل النساء حوالي نصف قوة العمل ، والأكثر وضوحاً بينهن يعملن في المشروعات والمقاولات (ودائماً ما تكون أعمال متعلقة ، إلى حد ما ، بتجارة التجزئة) أو يعملن في مناصب متعلقة بالدعم المالي أو التسويق أو وسائل الاتصال .

ظهرت بعض الشروخ في المفهوم المعروف باسم "السقف الزجاجي" الذي يستبعد النساء من مناصب الإدارة العليا – ولكن ليس من معظمها . ولكن يبدو أن هذا الأمر سيتغير كثيراً في القريب العاجل .

ومن المثير حقاً ، أن هناك الكثير من النساء يحاولن خلق نسختهن الخاصة المماثلة لشبكة الفتى الكبير ، مع التركيز على الدعم المشترك وإقامة شبكة متبادلة واسعة تمتد من إتاحة فرص أكبر للعمل إلى مراكز رعاية صباحية مدعمه من قبل الشركة .

التسوق في أوقات متأخرة من الليل - اتجاه جديد

إن التوسع في قوة العمل النسائية خلقت تغييرات داخل المجتمع البريطاني . وقد حدثت إحدى أكبر هذه التغييرات في التحول في قطاع التجارة بالتجزئة . وحتى وقت قريب ، كان التسوق في أوقات متأخرة من الليل في بريطانيا يعني فقط مساء يوم واحد في الأسبوع عندما تظل بعض المحلات مفتوحة حتى الساعة الثامنة مساءً . أما الآن ، فيستطيع البريطانيون شراء احتياجاتهم من البقالة أو الملابس ، أو معدات السيارات حتى الساعة الثامنة أو التاسعة مساءً ، معظم الأمسيات ، كما أن الكثير من المحلات الكبرى والأسواق التجارية الكبرى التي تبيع البقالة ، والمعدات الثقيلة ، وأثاث المنازل ، والسلع الصلبة في مكان واحد – تظل مفتوحة حتى الساعة 11 مساءً . وبعد مرور قرون من "القوانين الزرقاء" "blue laws" ، التي ألزمت معظم المحال بغلق أبوابها من ظهيرة يوم السبت وحتى صباح يوم الاثنين ، أصبح التسوق في أيام الأحد أمراً شائعاً . إن خدمات التسليم والأوامر البريدية من المجالات التي ازدهرت خلال السنوات الأخيرة ، بعد أن أصبحت معظم الأسر البريطانية تحصل على مرتبين على عمل طوال الوقت ،

وأصبح كلا الطرفين ليس لديه الوقت للقيام بمهمات التسوق خلال اليوم .

استراتيجيات للمرأة العاملة

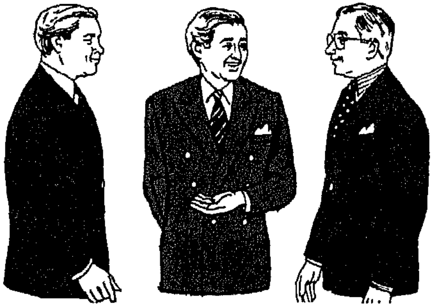
من الغريب والمثير أن المرأة البريطانية لم تتقدم في مجال الأعمال بعد أن تقلدت الحكم امرأة في نشاط مارجريت تاتشر وذلك خلال الثمانينيات من القرن العشرين . وبالرغم من ذلك أيضاً ، فإن بريطانيا متخلفة على الأقل عشر سنوات عن الولايات المتحدة وذلك فيما يتعلق بالحركة النسائية عموماً وفرص العمل للنساء بوجه خاص .

إن سيدات الأعمال الأجانب في بريطانيا في حاجة إلى تحقيق سلسلة من التوازنات . فمن ناحية ، يجب عدم محاولتهن الانضمام إلى الفتيان الكبار ، فلا محالة سيشعرن بالغباء . ومن ناحية أخرى ، عدم الظهور بشكل يتسم بالأنوثة الشديدة . أما السيدات العابثات فقد يجدن الرجال البريطانيين كارهين التفكير فيهن بطريقة أخرى . وفي نفس الوقت فصاحبة الوجه المتجهم الذي لا يفكر إلا في العمل قد ينظر إليها على أنها فظة وقاسية، ومسترجلة . إن تحقيق التوازن السليم قد يبدو شديد الصعوبة وخاصة عند التعامل مع عدد كبير من رجال الأعمال البريطانيين الذين يفسرون أي نوع من الإصرار والحزم على أنه عدوان صريح .

يجب على النساء الالتزام بفكر متنور . فالتفرقة التي سيشعرون بها قد تكون نتيجة لأنهن أجانب وليس لمجرد أنهن سيدات . ولكن هذا لا يستدعي تقبل أي نوع من التعالي أو السلوك الذي ينم عن التنازل أو التعليقات بسهولة أكثر . فحتى رجال الأعمال البريطانيين من ذوي الخبرة قد يفترضون أحياناً أن المرأة في المجموعة يجب أن تكون موجودة لأخذ المذكرات ، أو في أفضل الأحوال ، مديرة الاتصالات أو العلاقات العامة . ومن أكثر المواقف صعوبة هي اللحظات التي تشعر بها سيدة الأعمال الزائرة بأن رجال الأعمال البريطانيين ينتظرون الفرصة الملائمة حتى يمكنهم التحدث إلى رئيس أو مدير هذه السيدة – ومن المفترض أنه رجل – وبالتالي يمكنهم البدء في إنجاز الأعمال .

وإليك نصيحة هامة للتعامل مع سيدة الأعمال البريطانية : إذا كنت على غير علم باللقب الشرفي الذي تفضله هذه السيدة (Mrs. Miss. Ms.) فيجب عدم افتراض الحق في مخاطبتها بالكلام أو كتابة بلقب Ms. . فإن الغالبية العظمى من السيدات يستخدمن لقب Mrs. أو Miss .

فالسيدة محل التساؤل قد تعتبرها إهانة ، وسوف تصنفك على أقل تقدير ، على أنك جريئة .



9 إقامة العلاقات

هل هو أحد منا؟

من أكثر الأقوال المأثورة لمارجريت تاتشر ، والتي صرحت بها عند التفكير في مستقبل نجم سياسي شاب صاعد ، هي : هل هو أحد منا؟ وهو سؤال يوجه ، أحياناً بصراحة وأحياناً لا، وذلك خلال إجراء الاتفاقيات التجارية التي تتم يومياً في بريطانيا . وبالرغم من أن الأمور قد تغيرت كنتيجة مباشرة لثورة تاتشر لخلق أسواق مفتوحة وطبقة جديدة من المقاولين ، إلا أن مجال الأعمال في بريطانيا مازال يسيطر عليه أشخاص يتحدثون اللهجة المناسبة ، ويعرفون الأشخاص المناسبين، ويتمتعون بلون الجلد المناسب ، والتحقوا بالمدارس المناسبة (ويفضل اكسفورد وكمبردج) ، ويشاركون في نفس السلوكيات المناسبة . (ودائماً مثل كلمة "لا" ، فإن

كلمة "مناسب" تعني سليم ومحافظ) .

ولكن ، المناسبون لا يستثنون دائماً من التفرقة . والعيب الذي يواجههم قد لا يكون أكثر من أنهم ارتفعوا بمكانتهم عن طريق جهدهم الخاص ، بدلاً من أنهم ينتمون بالفطرة إلى أسرة من الطبقة العليا ذات تاريخ طويل من النجاح وخدمة التاج والدولة . "إنه من الشمال" He's from up Norf ، مع التأكيد على الخطأ في النطق ، أو أنها فتاة من آخر الشرق بالطبع ، She's an East End girl, of course ، وهذا أسلوب معروف لقول أن شخص ما يبدو أنه منا ، ولكنه في الحقيقة لا يستطيع تحقيق ذلك على الإطلاق .

إن كل هذه الأمور تجعل الأمور صعبة بوجه خاص على الأجانب الذين يرغبون في إقامة صلات عمل .ومما لا شك فيه إذا كان هؤلاء الأجانب يتحدثون بالإنجليزية ويفهمون المعايير المحاسبية الأمريكية الإنجليزية فإن ذلك سيساعدهم كثيراً . وعلى الجانب الإيجابي تصبح هذه المعوقات أقل عندما يدرك البريطانيون وجود فرصة تحقيق أموال .

العمل في مقابل الصداقات الشخصية

إن إنشاء أو إقامة علاقات عمل ، سواء شخصية أو

رسمية ، قد لا تكون ذات أهمية مثل أهميتها في باقي الدول ، إلا أن العلاقات الصحيحة تعني الكثير في بريطانيا . إن الشخص الذي تعرفه قد يكون أكثر أهمية مما تعرفه . ورجال الأعمال البريطانيين يقولون عادة : "إن أي صديق له هو بمثابة صديق لي" .

وهناك في نفس الوقت ، تميز واضح بين علاقات الصداقة في مجال الأعمال ، وبين العلاقات الشخصية. إن علاقة العمل التي تشمل مناسبات اجتماعية متعددة ، حتى بين أعضاء الأسر المعنية ، لا تعني أن الصداقة ، تمتد فيما وراء أمور العمل . إن كل شخص يفترض هذا الأمر (حتى ولو بدون قصد) ، قبل أن يكون زميله البريطاني مستعداً ، قد يخاطر بتدمير علاقة العمل .

ميزة لغير الانجليزي

أصبحت بريطانيا ، مثل معظم الدول في الاقتصاد الكوني الجديد ، أكثر الدول شهرة في عقد الصفقات التجارية . وقد ظلت الشركات ، في الماضي ، تدين بالولاء لمؤسسات تجارية ذات التاريخ الطويل حتى ولو قدم شخص آخر سعر أقل أو صفقة أفضل . ولكن مع التأكيد الحالي على الحد النهائي المصحوب بالمنافسة الشرسة في جميع أنحاء العالم في جميع الصناعات

تقريباً ، فإن الولاء السابق المعهود في طريقه إلى الزوال . أدرك البريطانيون حاجتهم لمزيد من المعلومات ومزيد من الصلات – أي بتعبير آخر – علاقات عمل جيدة . ونتيجة لذلك ، أصبح مجال الأعمال في بريطانيا أكثر انفتاحاً للشراكة الأجنبية .

وبالرغم من استمرار هذا الوضع في الثقافات الأخرى ، إلا أن البريطانيين لا يعوقهم أية انحيازات تصبغ علاقاتهم مع باقي سكان بريطانيا . وفي بعض الحالات ، من الأسهل عليهم إقامة علاقات تجارية مع امرأة فرنسية أو شخص من تكساس يلبس حذاء راعي البقر عن التعامل مع شخص التحق بمدرسة انجليزية خاصة من الدرجة الثانية .

التقديم السليم

إن العديد من البريطانيين سواء في المجال الاجتماعي أو مجال الأعمال يخشون التحدث إلى شخص لم يقدم إليهم رسمياً . وهذا حقيقي بوجه خاص ، بالنسبة لكبار السن من المديرين وأصحاب المهن التقليديين الذين يلتزمون بالتقاليد (وحتى إذا رغبوا في الوقوف والدردشة مع شخص غريب مثلك أثناء تناول المشروبات ، فإن الفرص لن تخطر ببالهم في تقديم أنفسهم إليك) . ضع

ذلك في اعتبارك عندما تتجول بين هؤلاء الناس وتحاول أن تبادر في فتح حوار ما . وبالرغم من أن هذا السلوك متوقع في بعض البلدان إلا أن بعض البريطانيين يصيبهم الهدوء والبرود والعزلة ، وأحياناً يصبحون سريعي الغضب ويعوزهم الأدب . فإذا كان في تفكيرك شخص ما تريد مقابلته ، ابحث عن شخص ثالث لتقديمك له . وكملجأ أخير ، قدم نفسك - ولكن مع تقديم الاعتذارات لقيامك بذلك ، والتعبير عن مدى اعجابك بهذا الشخص ، وشرح مدى حاجتك للتحدث له أو لها.

الشخص الوسيط

يتميز البريطانيون بتقليد يرجع إلى تاريخ طويل في طرق التقديم وإيجاد الشركاء ، والموظفين وأصحاب العمل لبعضهم البعض . وفي الحقيقة فهذا التقليد مازال قائماً أحياناً في النوادي القديمة العتيقة حيث يجلس رجال غريبي الأطوار - شباب وكبار - في مقاعدهم الوثيرة المصنوعة من الجلد وهم يقرأون آخر الأخبار عن رياضة الكريكيت ويرتشفون الجين والتونيك . كما تتم عملية التقديم والتعارف أيضاً في البارات المفعمة بالضجيج وذلك بعد الانتهاء من العمل ، في غرف طعام مشتركة ، أو في مضمار سباق ، أو في المكاتب التجارية ،

أو أثناء تناول الغداء . وهناك العديد من البريطانيون من الشباب الأذكياء ، والمتعلمين ، والذين يحسنون الكلام ولهم صلات جيدة ، والذين يكسبون رزقهم من العمل كوسطاء لتسهيل هذه الاتصالات في مجال المعاملات التجارية ، ويحصلون على قطعة من الكعكة . وهم يفضلون دائماً أن يطلق عليهم "مستشارون" ، مثلما يحدث في البلاد الأخرى .

خطابات التقديم

إن الأسلوب المهذب الذي يرجع إلى تقاليد قديمة والمعروف "بالتقديم المكتوب the written introduction" مازال سارياً في بريطانيا حتى الآن ، وخاصة عند التعامل مع الشركات القديمة ، والمهنيين الذين رسخوا أقدامهم منذ زمن طويل (رجال البنوك والمحامون). والأسلوب النمطي للوسيط هو الاتصال ثم القول : "سأرسل لك شخص أود أن تقابله . سأرسل خطاب تقديم" . وقد يصل الخطاب منفصلاً أو يتم تسليمه عن طريق الشخص المقدم .

ويعتقد معظم البريطانيين أن خطابات التقديم أمر غريب ولا يتوقعوا أو يطلبوا هذه الخطابات على الإطلاق من بريطاني إلى آخر ، وبالتالي لا يتوقعوها من الأجانب.

ولكن الكثير من المديرين البريطانيين والمهنيين يرحبون بالفكرة حتى ولو كانت مجرد رسميات . ففي آخر الأمر فإن الغرابة والتقاليد لا تقابلان بالتبجيل والاحترام مثلما كان يحدث في الماضي ، ولكن مازالا لهما بعض الثقل . استخدم قدرتك على التمييز . وقد يتساءل بعض المديرين البريطانيين لماذا لا يتم التقديم عن طريق المكالمات الهاتفية أو الفاكس أو البريد الإليكتروني .

ملحوظة على التليفونات البريطانية

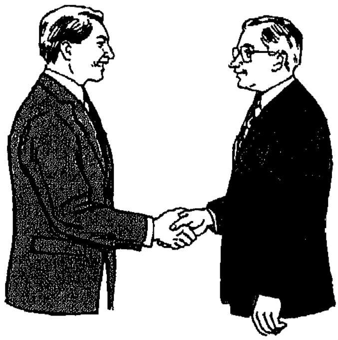
تستخدم التليفونات في تنظيم الاجتماعات أكثر من إدارة الأعمال .

عندما يرن جرس التليفون ، فهو دائماً جرس قصير يرن مرتين . وعند طلب رقم تليفون في بريطانيا فقد يشعر الأجانب بالحيرة عند سماع الرنين . فالرنين الطويل نسبياً والذي يتبعه صمت ثم رنين آخر طويل نسبياً ، فهذا يعني أن جرس الهاتف يرن . أما الرقم المشغول فالرنين يكون أكثر سرعة واستمرارية صوت بيب بيب بيب .

والعديد من التليفونات لها أربع أرقام لكود المنطقة (على سبيل المثال ، 0171 لوسط لندن ، و0181 للأرقام البعيدة عن لندن) ثم يليها سبعة أرقام أخرى . وقد يزيد الرقم الكودي أو الأرقام الأولى في المناطق الريفية

البعيدة، بجانب أرقام هاتفية محلية أقصر . (ملحوظة : عند طلب المملكة المتحدة من دولة أخرى ، الرجا حذف رقم 0 في الرقم الكودي للمنطقة) .

إن التليفونات التي تعمل بالكارت المدفوع من الصعب نسبياً العثور عليها في العديد من المناطق . إذا كنت في حاجة إلى طلب عدة مكالمات من الشارع ، فقد يكون من الأفضل التوقف عند مكان لبيع الصحف أو صيدلية أو محال للحلوى لشراء كارت هاتفي . فالكثير من هذه التليفونات التي تعمل بهذا الأسلوب لا تعمل باستخدام العملة . وقد تبدو أكشاك التليفونات الحمراء القديمة فكرة حسنة ولكنها ممكن أن تؤدي أيضاً إلى الجنون . ففي بعض هذه التليفونات ، تدير الرقم بالتليفون ، ثم تقف والعملة في يدك لوضعها في المكان المناسب . فإذا كنت سريعاً بما فيه الكفاية ، يمكنك سماع الشخص على الطرف الآخر يقول : "هالو؟ هالو؟" وأنت تهم بإنهاء المكالمة . حاول مرة أخرى ، وعند نجاحك في إجراء المكالمة وضح لمن تحادثه أنك تقف في كشك تليفون ، والجميع يفهمون ماذا يعني ذلك .



10 استراتيجيات من أجل النجاح

يوجد الكثير من أهالي بريطانيا الذين يفضلون الحياة الاجتماعية والعيش بين الآخرين ، ولكن هناك آخرون يفضلون العزلة - وهم نسبة ليست ضئيلة . فمن النادر أن تجد بريطانياً قد يقيم علاقة شخصية مع شخص ما قبل مناقشة موضوع العمل ، ولكن من المؤكد في أنه أو أنها سيشعر براحة أكبر إذا عمل مع شخص يحبه ويثق به . إن أكبر خطأ يمكن أن يقترفه الأجنبي هو افتراض أنه يعرف فيما يفكرون أو أنه يعرف كيفية إدارة صفقة ما . إن البريطانيين يكرهون الافتراضات ، حتى افتراضاتهم أحياناً .

روح الدعابة البريطانية

إن البريطاني لا يقدر عادة النكات التي يطلقها شخص غير بريطاني عن الأسرة المالكة ، أو السياسة أو الدين . ولكنهم يحبون الأسلوب السافر والملتوي

والتعليقات حول جوانب الحياة المضحكة أو السخيفة . وهم دائماً يتفوقون في السخرية والتهكم والدهاء وخفة الدم . ولذلك فهم يستمتعون بسماع الأمريكيين - لأنهم يعتقدون أنهم ، في معظم الأمر ، جهلة لغوياً وغير قادرين على السخرية وهم يقولون أشياء تبدو ، بوضوح، تعبيراً عكسياً لمعناها الحرفي .

وهم يحبون السلوك السوقي الغير ضار ، ويعتقدون أن جزءاً من اللهجة الإنجليزية الأمريكية شديد المرح .

وفي مجال العمل ، فإن السخرية الغير مبالغ فيها ، والتقليل من الشأن بأسلوب ظريف قد يفيد الأجنبي .

عشر قواعد ذهبية

1- لا تفترض أنه سيتم الموافقة على صفقة ما لأنك مقتنع بأن ذلك أمر منطقي وأن هذه الصفقة في مصلحة نظيرك البريطاني .

2- لا تفترض أن كلمة "ربما" "may be" تعني "نعم" أو أن كلمة "نعم" اليوم ستظل نعم غداً . فهناك بعض البريطانيين يمكنهم قول أي شئ لتجنب الشرح أو المواجهة على المستوى الشخصي ؛ فهم يفضلون إعطاء البيانات كتابةً . وتعبيرات مثل : "لقد اندهشت عندما ..." أو "هل فعلت ذلك حقيقة ....." هي

أساليب مهذبة تشير إلى عدم الموافقة .

3- لا تنجذب بأسلوب البريطاني الرقيق - من ملابس ، ولهجة ، وسحر ، وتعليم - وتذكر أنك تعمل بعيداً عن معالم ثقافتك . وقد تحتاج إلى بذل جهد مضاعف ، عن الجهد الذي يمكن بذله في بلدتك للبحث والتقصي عن شريك ، حتى ولو كان هذا الشريك مثالياً .

4- إن السؤال والبحث عن معلومات خاصة ومعينة لم تنشر عن شركة ما ، قد ينظر إليه على أنه نوع من التدخل والتجسس ، وخاصة إذا اعتقد البريطاني أن المفاوضات لم تتقدم بما فيه الكفاية حتى تحتاج كل هذه المعلومات .

5- إذا قلت أنك ستؤدي شئ ما (مثل الحضور في وقت معين ، أو إرسال معلومات معينة أو فاكس) قم بها في الحال .

6- لا تقل أو تفعل أي شئ في أحد الصفقات التجارية في بريطانيا قد تجعلك تشعر بعدم الراحة إذا فعلت المثل في بلدك . فثقافة إنجاز الأعمال قد تكون مختلفة، ولكنها ليست مختلفة إلى هذا الحد .

7- لا تنتقد أشياء لا تفهمها مثل النظام الملكي ، أو النظام

الطبقي ، أو رياضة الكريكيت ، أو أي شخص حول أسلوب البريطانيين في إنجاز أعمالهم .

8- تجنب محاولة المبالغة في الحميمية (مثل افتراض ترحيب شخص يدعى ويليام بندائك له باسم بيل) . فما يبدو لك أنه ابتسامة طبيعية أو ضحكة أو انفعال حماسي قد يفسر من قبل البريطانيين على أنه نوع من الضغط والإلحاح . انتظر حتى يبدأ البريطاني الحوار ، كما أن مجرد سؤال بريطاني عن المدرسة التي حصل منها على شهادته ، أو كم الأعمال التي حققتها شركته في الولايات المتحدة خلال العام الماضي ، قد يُعد تدخلاً سافراً . ضع في اعتبارك أن البريطانيين لديهم إحساس عالٍ بالخصوصية .

9- امتنع عن استخدام تعبيرات مثل "في أقرب وقت ممكن" و"مجمل القول" .

10- لا تستعرض الأسلوب الأفضل (أو الأسوأ من ذلك بقولك الأكثر كفاءة) في إنجاز العمل في شركتك أو في دولتك . لا تتحدث كثيراً عن نفسك أو الصفقات التجارية التي أنجزتها في الماضي ، مهما كان مقدار تلهفك على التأثير فيهم . فأنت تخاطر بأن ينظر إليك كثرثار و متبجح .

هدايا العمل

إن تقديم الهدايا ليس جزءً شائعاً في المعاملات التجارية في بريطانيا . وإذا تم تقديم هدية ما ، فيجب أن تكون مرتبطة بالعمل المتداول في هذا الوقت . مثل عينة من منتج ما ، أو مظلة ، أو قلم يحمل شعار شركتك . ولكن تقديم هدايا كبيرة تحمل شعار شركتك ، أثناء الاجتماع الأول قد ينظر إليه على أنه تسليم بأمر قد لا يتم (ما الذي دفع هذا الشخص على الاعتقاد بأني أريد مثل هذه الخردة؟) أو كأنه نوع من الرشوة أو مجرد تصرف غبي . إذا تطورت علاقة العمل إلى حد مناقشة الأمور العائلية فمن المسموح لك أن تقدم هدايا صغيرة للأطفال متعلقة بالعمل . فعلى سبيل المثال ، إذا كانت شركتك تقوم بصنع أدوات رياضية فيمكن تقديم فانيلات لكرة السلة ، وإذا كانت الشركة تعمل في مجال النشر فيمكنك تقديم بعض كتب الأطفال .

إذا تطورت علاقة العمل إلى تمضية بعض الساعات في الزيارات الاجتماعية ، فإن الهدايا الصغيرة للمضيف والمضيفة قد تقابل بالترحيب . والأزهار اختيار سليم في حفلات العشاء طالما ليست ورود ، لأن الورد مقصور على العلاقات العاطفية .



11 الـوقـــت

المواعيد النهائية

إن الدقة في المواعيد من الأمور الهامة بالنسبة للبريطانيين ، ولكن ليس لدرجة الهوس . فهم ينفرون من الأشخاص الذين يتحركون دائماً بسرعة وعينهم دائماً على ساعاتهم . والوصول بعد الموعد المحدد بعدة دقائق مقبول عادة في معظم اجتماعات العمل . حاول على الأقل أن تكون في المبنى تبحث عن المصعد . كما أن الراحة لمدة ربع إلى نصف ساعة أمر وارد .

ولكن المواعيد النهائية ، تعد نسبياً أمور مقدسة . ويمكن تجاوز الموعد النهائي والمحدد إذا تم الإبلاغ عن التأخير في موعد سابق يجب الموافقة عليه (مهما كان صعباً) من الطرف الأخر . إن ثلاثة أيام ليست بالوقت الكافي لإرسال مذكرة لطلب تأجيل مفاجئ للموعد

المحدد الذي تأخر بالفعل لمدة ثلاثة أشهر ، ولكن من الممكن إرسال الطلب قبل الموعد بأسبوعين .

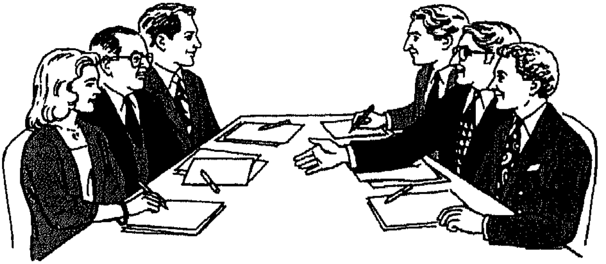
الدعوة لتناول الطعام

إذا تم تحديد موعدك بين الساعة 11 صباحاً و12 ظهراً، مع احتمال استمرار الاجتماع حتى بعد الساعة الواحدة ، فقد يتم دعوتك لتناول الغداء ، وحتى وإن كانت إمكانية حدوث ذلك لم يشر إليها مسبقاً . (من عدم اللياقة الاتصال للسؤال : هل سنتناول الغداء هنا؟) وهذا الأسلوب قد يناسب بوجه خاص الشركة التي يوجد بها قاعة لتناول الطعام أو تستطيع تقديم وجبات في قاعات المؤتمرات . ولكن من الخطورة افتراض ذلك ، وخاصة أن الدعوة على الغداء قد تقدم رسمياً في الدقائق الأخيرة ، بناءً على رغبة عفوية من المضيف .

يفضل البريطانيون ، عموماً ، الفصل بين العمل والوقت الشخصي ولذلك فهم يستاؤون من فكرة الجمع بين العمل وتناول الطعام . لماذا نفسد وقت تناول الطعام؟ وهناك الكثيرون الذين يحتقرون بوجه خاص "إفطار العمل" (ربما لأن هذه الوجبة هي أفضل الوجبات لديهم) بجانب"شاي العمل" .

إن حفلات "عشاء العمل" تمثل فرصاً للتعارف بعد

جلسـات العمل أكـثر من فرص لـلتفاوض . ولا يـوجد حظر خاص على شرب الكحوليات خلال غداء أو عشاء العـمل . لا تشعـر بأنك ملزم باتبـاع نفس سلوكـهم ، أو عليك أن تباريهم في ذلك . فالمياه المعدنية قد تكفي تماماً.



12 اجتماعات العمل

الإعـداد

يجب تنظيم انعـقاد الاجـتماعـات في موعـد يسبـقه بوقت كـافٍ قـدر الإمكان ، وحتـى بعد ذلك ، فـبـعض المكالمات الهـاتفيـة هنا وهناك قد تكون ضـرورية لإقـامة الاجتـماع في موعـده الصحـيح . وعادة ، ما يقـوم بهذه المسئوليات المسـاعدين والسكرتاريين والمعاونين ، بجانب وضع الجداول الزمنيـة . فهم يتحـدثون إليك ، ثم ينقلون المعلومات إلى رؤسائهم ثم يعودون إليك مرة أخرى ، ثم يجتمعون برؤسائهم مرة أخرى ، وهكذا .

دع نظيرك البـريطاني يعلم كم من الوقت تعتـقد أنك في حـاجة إليـه . إن إرسال المواد والمطبـوعات مـسبـقاً ، فكرة جيدة دائمـاً (بالرغم من أنها ليست خطوة سـتسرع بالضرورة بسير الموضوعات) مثل تأكـيد موعد الاجتماع

عن طريق الخطابات ، أو الفاكس أو البريد الإليكتروني . تأكد من وضع مسودة لجدول الأعمال تشمل النقاط التي ترغب في مناقشتها ، وما تريد إنجازه . ولكن تجنب أن تبدو الأمور وكأنك تخطط لأن تكون مسئولاً عن الاجتماع . دع البريطانيون يقومون بهذه المهمة وهم في عقر دارهم .

تحديد أدوار المجتمعين

إن انضمام الأعضاء الغير مسجلين أو الغير معروفين في الاجتماعات البريطانية أمر وارد . وقد يوجد سكرتير أو شخص مسئول عن العلاقات العامة ، وقد يوجد أيضاً شخص مسئول عن التسويق أو المبيعات ومن الممكن أيضاً وجود محامي . وقد يكون من السهل حضور الأوروبيون – من فرنسيين ، وأسبان ، وإيطاليين – لتمثيل مركز الشركة في الاتحاد الأوروبي ، أو ببساطة لعكس انطباع قوي على الزائرين حتى يدركوا أنها شركة أوروبية (أكثر من كونها بريطانية فقط) . لا تضع افتراضات مبنية على السن ، أو الملبس أو حتى على الشخص الذي قد يبدو أنه هو المسئول . فقد يستدعي الأمر بعض الوقت حتى تكشف الأدوار المختلفة وأصحاب السلطة عن نفسها . وعلى العكس ، انتظر

حتى تسنح الفرصة للمناقشات المباشرة . في حالة استمرار عدم تأكدك لدور أو منصب شخص ما ، انتظر حتى يثير شخص آخر نقطة أو يطرح سؤال ، ثم ابدأ في مخاطبتهم مباشرة .

عرض مشروعاتك التجارية

كن صعب المراس ولكن بكفاءة . لا تتعجل الأمور ، ولا تملي شروطك واستخدم حركات اليد نادراً ، ولا تغالي في تنبؤاتك وتوقعاتك - وهي صفات يراها البريطانيون شائعة بين الألمان والأمريكان . إذا كنت أنت الذي تدير الاجتماع أو تعرض جزء منه ، فإن التعليقات الشخصية الموجزة والمرتجلة - عن الجو أو عن رحلتك - قد تكون مقبولة . ولكنك لا ترغب في أن يراك الآخرين وأنت تحاول جاهداً أو أنك غير مبال . عندما يلقي البريطانيون بتعليقاتهم أو يطرحون أسئلة ، دوِّن ملحوظاتك - وخاصة إذا كانت هناك أسئلة لا يمكنك الإجابة عليها مباشرة ، أو نقاط للعمل والتحرك تحتاج إلى متابعة .

اختتام الاجتماع

قد ينتظرك البريطانيون ، حتى ولو كان الاجتماع هو اجتماعهم ، للقيام بأي حركة قاطعة تجاه إنهاء الاجتماع.

إن ترددهم في إنهاء الاجتماع قد يكون بسبب ترددهم في أن ينظر إليهم كأشخاص يفتقرون إلى اللياقة والذوق - فهم لا يريدون طردك . أو قد يكون إنهاء الاجتماع نوع من المواجهات البسيطة ، والتي يجنح البريطانيون إلى تجنبها . لا تكن جافاً ، ولكن إذا وضح أن الأمور قد جنحت إلى الثرثرة والتطويل ، فقد يحتاج الأمر منك أن تعلن أن لديك عمل في مكان آخر ، أو أنك قد أخذت منهم وقتاً طويلاً في هذا اليوم .

عشر نقاط توجيهية للاجتماع

1- اجعل وصولك مبكراً بعدة دقائق حتى تسنح لك الفرصة لتبادل حديث قصير على ألا يكون شديد الشخصية .

2- ادعو للاجتماع خلال دقائق قليلة من الوقت المحدد . ولكن تجنب أن تبدو مندفعاً أو على عجل.

3- قدم نفسك وشركائك أو زملائك مع التركيز على ألقابهم ومناصبهم ومسئولياتهم والسبب في حضورهم الاجتماع .

4- قدم ملخص شامل عن الموضوع .

5- اشرح ما تود إنجازه ، خلال يوم الاجتماع وعلى مدى الوقت المحدد .

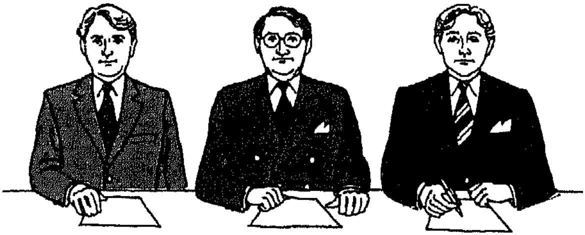
6- أدر الأمور واعرض القضايا برسمية تتسم بالعفوية . يجب إظهار كفاءتك ، ولا تكن فظاً أو مسيطراً .

7- اعط الكثير من الفرص لطرح الأسئلة وابداء التعليقات .

8- في نهاية الاجتماع ، لخص كل ما تعتقد أنه تم إنجازه، وكيف ستتطور الأمور وتتقدم .

9- راجع نقاط العمل والمواعيد النهائية الخاصة بك وبهم.

10- اتبع ذلك بمذكرة أو ملحوظة تلخص الاجتماع بالكامل .



13 التفاوض مع البريطانيين

لا يوجد أسلوب واحد يتبعه البريطانيون في مفاوضاتهم . فالتفصيلات ستعتمد على نوع الصناعة أو المشروع وإلى درجة أكبر ستعتمد على شخصيات في المفاوضات . وكالعادة ، فإن البريطانيين سيبذلون جهداً كبيراً لخلق محيط حيادي يحث الجانبين على الشعور بالراحة . فلن يدفعك أحد إلى أخذ حمام ساونا حتى ينجحوا في إجراء صفقة معك ، مثلما يعمل الفنلنديون . سيحاول البريطانيون توقع احتياجاتك ، من مأكل ومشرب وحتى المساعدة الكتابية ، كما أنهم سيحاولون تلبية أي احتياجات غير متوقعة بسرعة وبكفاءة . وكقاعدة ، هذا هو الأسلوب الذي يتبعونه عند إجراء المعاملات التجارية مع بعضهم البعض ، وهم يتبعون نفس الأسلوب مع الأجانب .

بروتوكول الافتتاح

يفضل البريطانيون البرامج الزمنية وجداول الأعمال الدقيقة والمنظمة ، ولا يحبون المفاجآت . فإذا كنت تدير الاجتماع أو أن هذا دورك لعرض موضوعك ، ابدأ بتقديم نفسك والفريق الذي معك . ويجب أن يشمل ذلك الوظائف والألقاب والسبب في وجود كل شخص في هذا الاجتماع . اعرض جدول الأعمال أو البرنامج الزمني ، ثم تدرج إلى النقط الحيوية ، كل نقطة على حدة. يجب أن تشير إلى المضامين العملية ، وإلى النظرة بعيدة المدى . اسمح بوجود وقت كاف لطرح الأسئلة سواء أثناء تحركك في عرض الموضوع ، أو في النهاية ، أو خلالهما . وعندما تصل إلى النهاية اعرض موجز للموضوع ، واعرض نقاط للعمل لكل شخص مسهم واقترح مواعيد نهائية إذا كان ذلك ممكناً .

التفاوض

تتسم المفاوضات البريطانية بالبرود والهدوء . إن الرفض المطلق للتفاوض على أي نقطة معينة سينظر إليه كسلوك معوق قد يصل إلى حد الوقاحة . اعط فرصة للتنازلات في سبيل الوصول إلى اتفاق . إذا كان هناك موضوع يجب أن تصر عليه ، فيجب أن تقوم بذلك

بهدوء وبصراحة وليس بأسلوب التهديد والخطب أو الإنذارات .

إن المفاوضين ، في بعض أنحاء العالم ، الذين يستطيعون الجلوس لمدة طويلة على مائدة المفاوضات هم دائماً الرابحون . وبينما يُعد هذا أسلوب واقعي أحياناً في بريطانيا ، إلاّ أن الكثير من البريطانيين يعتبرونه أسلوب سوقي - عند حرمانك من مظاهر الراحة الأساسية في الحياة - من نوم ، وأكل ، ..... من أجل عقد صفقة تجارية .

يشعر البريطانيون ، في نفس الوقت ، بعدم الراحة عند الضغط عليهم لإنهاء صفقة ما نتيجة لضغوط الوقت. إذا أصريت على ضرورة إنجاز بعض الموضوعات خلال وقت محدد حتى تتلاءم مع أهدافك ، فقد تجد البريطانيون يقولون لك أن هذه مشكلتك ، وليست مشكلتهم .

إنهاء جلسة المفاوضات

تنتهي المفاوضات دائماً بالمصافحة ، باليدين ، واتفاق شفوي . وينظر إلى كليهما نظرة جادة . ولكن رغماً عن ذلك فهذا لا يعني أنها مؤشرات مؤكدة على أن العقود المناسبة سيتم إمضائها وأن الصفقة سيتم تنفيذها . وقد

يكون لدى البريطانيين رأي آخر أو ، أحياناً أكثر ، فقد يحتاجون إلى موافقة من المدير ، أو من الشريك أو من مجلس الإدارة (وهو واقع يشير إلى أنهم قد فشلوا في إدراجه ضمن المفاوضات) . وفي بريطانيا ، كما في أي مكان آخر ، فإن الصفقة ليست ملزمة قانوناً إلا إذا تم وضعها على الورق وإمضائها من الأطراف المعنية .

العقود ، أسلوب بريطاني

يحب البريطانيون العقود المحددة والمفصلة . كما أنهم يحبون أيضاً العقود التي تحكمها القوانين البريطانية، والتي تشترط ذلك في بنودها . إذا كنت تتفاوض على عقد أدى في نهاية الأمر إلى وجود خلافات وعدم موافقة يجب فصلها طبقاً للقانون البريطاني ، فيجب أن تتأكد من استشارة محامي بريطاني (وليس محامي غير متدرب) ، قبل توقيع العقد .

المترجمون

رغم أن التحدث بلغات أجنبية أمر شائع بين رجال الأعمال في بعض الدول الأوروبية ، إلاّ أن الأمر مخالف تماماً في بريطانيا . إن البريطانيين لديهم سمعة (وإلى حد ما أمر نهائي) بأنهم لا يتكلمون إلا لغة واحدة . إن موقفهم هذا مبني على أنه مادامت اللغة الإنجليزية هي

لغة الأعـمال الدولية ، فـإن كل الذين يشتـركون في هذه الأعمال لابد وأن يتقنوها .

ونتيجة لذلك ، فإن غـير المتحدثين بالإنجليزية والذين يرغبون في إقامة مـشروعات تجارية في بريطانيا يجب أن يضعوا في اعتبارهم ضرورة استخدام مترجم وخاصة في المفاوضـات ذات الحسـاسيـة الخاصة . ومـن الأفضل أن تقوم بترتيب هذه المسـألة مسبقاً ، بدلاً من الاعـتماد على نظرائك البـريطانيين في إيجـاد متـرجم . يجب أن يكون متـرجمك له مـعرفة بثـقافات مـتعددة ولـغات متـعددة ، ويستطيع أن ينقل المشاعر وطريقة الكلام في كلتا اللغتين. ودائماً ما ينصح بأن تكون اللغـة الأم للمترجم هي لغتك أيضاً حتى يمكن للمترجم أو للمتـرجمة أن ينقل الترجمة طبقاً للسانه المحلي وليس إلى لغة ثانوية .



14 أعمال خارجة على القانون

إن معدلات الجريمة في بريطانيا أقل من معدلاتها في الولايات المتحدة ، ولكنها أعلى من معدلاتها في اليابان والدول الاسكندنافية . إن جرائم العنف ، وخاصة التي تستخدم فيها الأسلحة ، نادرة نسبياً (إن الأسلحة النارية محظورة بشدة) ، بالرغم من أن الدولة يعمها النشالون – وخاصة أثناء موسم الصيف في المناطق المزدحمة بالسياح. والجريمة المنظمة موجودة في بريطانيا ولكن ليس لها الجذور الاقتصادية المتأصلة والتأثير الثقافي مثل ما تحظى به في دول أخرى .

الاقتصاد السري

تحول تركيز الاقتصاد السري في بريطانيا ، في السنوات الأخيرة ، من تهريب السلع المحظورة والغير قانونية (مثل المخدرات) إلى استيراد سلع قانونية بكميات

تزيد عن المســموح به في الجمــارك البريطانيــة والحصص المفروض علـيها ضـرائب أو رسوم . إن فـتح الحدود مع الدول المجاورة في السوق الوحـيدة للاتحاد الأوروبي زاد من سهـولة تهريـب هذه السلع بكمـيات كـبيرة وخـاصة البيـرة ، والنبيذ ، والكحوليـات الخفيفـة المقطرة والطباق (سواء سـجائر أو طباق غـير معـبأ ، حيث أن الكثـير من البريطانيين مـازالوا يفضلون تعبئـة السيجارة بأنفـسهم). ولذلك فهم يتهربون من الضرائب البريطانية على الأشياء الفاخرة .

السرقات التافهة

ويطلق عليها في بريطانيا the fiddle ، وهي تشير إلى السرقات الصغيـرة أو الغش والذي يقوم به عادة العاملين أو رجال الأعمال الصغار . ومن المعـتقد والشائع ، مثلاً ، أن الساقي في البـارات يقوم ببعض الســرقات التافـهة – والذي يعني الاحـتفـاظ ببـعض الوصولات في جيبـه ، وذلك كل أسـبوع . أو الحـرفي الذي يتم تأجيـره للقيـام بعمل ما ، ويبالغ في تحديد أسعار المواد التي استخدمها .

الكسب الغير مشروع والفساد

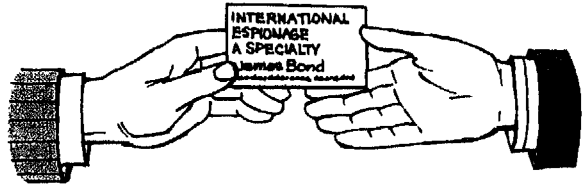
إن البريطانيين لهم نصيب أيضاً فـي مجال الاختلاس وعـمليات النصب ، وجـرائم أخـرى بين طبقـة الموظفين

والإداريين ، ولكنها موجودة داخل الحدود المحلية (باستثناء غارة من حين لآخر على صفقات الأسلحة الغير مشروعة) . والعديد من البريطانيين (بما في ذلك القيادات التنفيذية في المشروعات التجارية ورجال السياسة) متلهفين على استغلال مناصبهم من أجل مكاسب شخصية - سواء على شكل إجازة على نفقة أحد الشركاء أو صفقة شخصية جانبية يسيل لها اللعاب. ولكن الفارق الهام في هذه الأمور هو أن هذه الترتيبات (مثل عضو في البرلمان يحصل على كمية من الأموال للتحدث إلى مجموعة تؤازرة من الخلف) ، ينظر إليها على أنها نوع من التلميع في المنصب أكثر منها صراعات بين المصالح . ومن النادر أن يتوقع من الأجنبي تقديم رشوة أو التعرض لنوع من الابتزاز من أجل إنجاز أعمال داخل المملكة المتحدة .

التغيرات الحالية والمستقبل المرتقب

يزداد تمسك البريطانيون أكثر وأكثر بالمعايير الأخلاقية في جبهات عديدة ، من قوانين صارمة تحكم أساليب حصول رجال السياسة على دخول خارجية إلى تعريفات شديدة الحدة والدقة على مفهوم التجارة الداخلية . ويشعر البريطانيون بالفخر من قدرتهم على إنجاز

المعاملات التجارية في جـميع أنحاء العالم ، وفي الوقت الحـالي ، فإن المناخ العـالمي لإنجـاز هذه الأعمـال يتطلب انفتاحاً ونزاهة أكثر .



15 الأسماء والتحيات

الأسرة الملكية

هناك مناسبات قد تكون اجتماعية أو متعلقة بالعمل حيث يتم فيها تقديم الأجانب إلى العائلة الملكية . وهم عادة من الأمراء والأميرات الصغار أو الدوقات - أكثر نشاطاً في مجال الأعمال (و أحياناً يبحثون عن صفقات لأنفسهم). وفي المجتمع الراقي يعرفون بسمعتهم السيئة في بغضهم لدفع ثمن أي شئ . وحتى إذا كانوا بعيداً عن المحيط الداخلي لقصر باكنجهام ، إلا أن اللقاء دائماً يسوده بروتوكول صارم . انتظر حتى يتم تقديمك . ولا تحاول على الإطلاق أن تأخذ المبادرة في الحديث ، انحني انحناءة بسيطة إذا كنت ترغب في أن تكون أهلاً للمكان . وإذا لم تفعل ذلك ، فلن يقبض عليك ، ولكن من المؤكد أنك لن تشارك في حوارات طويلة . ولكن قد

يعني ذلك أن الأمر قد انتهـى بالنسبة لك - إلا إذا قدمت عرضاً مجزياً ومجاناً ، أو فتحت طريقاً لأحد أفراد العائلة المالكة لكسب بعض المال بدون عمل .

نبلاء أقل منزلة

مازالت الألقـاب كثيرة في الطبـقة العليا البـريطانية ، ومـازالت هذه الطبقـة لها تـأثير إلى حـد ما - ولكنهـا لا تعني بالضرورة الذكاء أو الحكمة . ويقع على رأس قائمة النبلاء الدوقـات والبارونات ثم يتبـعهم عدة طبـقات من اللوردات الرجال والسـيدات (ليدي Lady) وهناك بعض من اللوردية القـديمة المـيزة تنتـقل بالوراثة من جيل إلى جيـل منذ أن وضع كـتـاب "Domesday Book" (وهو سجل للـمقاطعـات الإنجليزية التي يمتلكـها اللوردات أو العـائلة المالكة ، وقـد أصدره ولـيام الفـاتح William the Conqueror في عـام 1086) . وهذه الأراضي والقـلاع تفتح الآن للعـامة حيث تسـاعد رسوم الدخول والتـجول على دفع فواتير الكهرباء .

ويتم أحـياناً منح لقب لورد من قـبل الحكومة لبـعض الشخصيات نظيـر سنين طويلة من الخدمة والنجاح - في المجـال العـسكري ، أو السـيـاسي ، أو الفني أو مـجـال الأعــمـال الذي زاد زيادة ملحـوظـة خـلال السـنوات

الأخيـرة. وسواء كـانت الألقاب مـوروثة أو ممنوحـة فإن اللوردات من الرجال و(الليـدي) من السيدات لهم الحق في حضـور مجلس اللوردات والتـصويت على القـضايا السياسية . وهم يتوقـعون مناداتهم رسمياً بلورد Lord أو بليـدي Lady ثم يتـبع ذلك اسم العـائلة ، مـثل لورد ويدجوود Lord Wedgewood .

اللوردات أصحاب المزارع

يجـب عـدم الخـلط بين اللـوردية وبين لقـب "لورد صاحب المزرعة" Lord of the Manor فهو لقـب فخري وليس له معنى تقـريباً . فالعـديد من العزب والمزارع التي كانت خـاضعـة لسلطة لوردات بيعت بالمزاد ، ودائمـاً ما يشتـريها الأمـريكيين بعدة ألوف من الدولارات ومـعظم هذه المناطق تحـمل اسـم مكان مـا – مـثل لورد صـاحب مـزرعـة روسـمـور The Lord of the Manor of Ross-more ، وروسمور هو اسم قرية قريبة من هذا المكان . إن معظم هـذه الإقطاعيات قـد سقطت حـقوق المطالبـة بها قـانوناً منذ زمن طويل ولكن مـازال القليل منهـا يحتـفظ بحقـوقه القـديمة التي ترجع إلى قرون مـضت – مثل حق اللورد أن يدفع بأوزه إلى ميدان القرية في أيام السوق .

الفرسان والسيدات ذوات المقام الرفيع

إن الفرسان والسيدات ذوات المقام الرفيع Dames يؤخذون دائماً مأخذ الجد . وعادة ما يتم منح هذه الألقاب عن طريق الحكومة تقديراً للأعمال الفائقة النجاح في مجال الأعمال أو السياسة ، أو المجال العسكري ، أو الفنون . وهذه الألقاب لا تحمل أية حقوق أو مسئوليات (ليس لهم الحق في التصويت في مجلس اللوردات أو دفع الأوز عبر المناطق الخضراء في القرية) . ولكن تعطي الحق في حامل هذا اللقب على أن يعرَّف دائماً بلقب سير Sir أو Dame . ومن أشهر من حمل هذا اللقب سير والتر رالي Sir Walter Raleigh (بحار القرن السابع عشر) ، وسير لورانس أوليفييه (ممثل) والسيدة بياتريكس بوتر Dame Beatrix Potter (كاتبة ورسامة) .

الألقاب البريطانية العامة في مجال الأعمال

بجانب الألقاب الخاصة بالعائلة المالكة وما يتبعها من ألقاب "أصحاب الدم الأزرق" Blue Bloods التزم بنداء الرجال بلقب مستر .Mr ومسز أو مس Mrs. & Miss للنساء . استخدم لقب .Ms إذا طلب منك ذلك بشكل خاص . أما كلمة مدير Director فهي لقب معياري لرجال الإدارة التنفيذية في المملكة المتحدة . كما أن المدير العام Managing director هو لقب يعادل تقريباً وظيفة

رئيس أو مدير تنفيذي في الولايات المتحدة .

يضيف بعض البريطانيون تلقائياً لقب اسكواير Esquire بعد أسماء الرجال عند إرسال خطابات لهم . وتعني الكلمة أساساً "الدرع" وكانت تستخدم للإشارة إلى أن هذا الشخص كان يبعد خطوة واحدة فقط عن حمل لقب فارس (وبمعنى آخر ، هو حامل الدرع في حضور الفارس) . أما اليوم فقد أصبحت مجرد أسلوب مهذب قديم في قول لقب مستر Mister .

يبدو أن البريطانيين يفضلون أكثر من الأمريكان جذب الانتباه إلى درجاتهم الأكاديمية في ألقابهم الخاصة بالعمل ، ولكنهم أقل من أشخاص آخرين من بلدان أخرى . إن جميع البريطانيين الحاصلين على درجات طبية يتوقعون ندائهم بلقب "دكتور" ، ولكن بعض البريطانيين الذين يحصلون على شهادات الدكتوراه يفضلون أيضاً أن يطلق عليهم لقب دكتور . وعليك أن تسعدهم أيضاً .

الأسماء الأولى

لا تفترض تلقائياً مناداة البريطاني باسمه الأول بدون أن تسأله أولاً إذا كان لا يوجد مانع على ذلك ، أو انتظر حتى يظهر الشخص الآخر مظاهر عدم الرسمية أولاً (وخاصة إذا كان هناك اختلاف واضح في العمر واللقب

وأنت في المرتبة الأقل) .

ويجب أن تحتاط أيضاً من المبالغة في تأكيد الألقاب البريطانية وخاصة في لقاءات العمل . استطاعت شركة أمريكية إغراء بعض أعضاء مجلس اللوردات لحضور حفل رسمي ، ولكن قضت على هذا النجاح بأن طلبت من موظفيها أن يطبعوا بطاقات عليها أسماء هؤلاء الأعضاء ولكنهم طبعوا لقب "لورد" ببنط كبير مع وضع الاسم تحت اللقب ببنط صغير للغاية .

لا تفترض أن أسماء الكُنية nicknames مسموحة حتى ولو كانت شائعة في بلدان أخرى تتحدث الإنجليزية مثل أمريكا واستراليا . فإن الكثيرين من البريطانيين يسمون باسم روبرت ، ويليام ، هنري ، تشارلز ، وسوف يستاءون إذا نودي عليهم بأسماء بوب ، بيل ، هانك أو تشاك كما يحدث في أمريكا .

بطاقات العمل

إن البريطانيين لديهم حساسية خاصة أحياناً تجاه بطاقات العمل ، مثل حساسيتهم لأشياء أخرى كثيرة . فأنت ترغب في الحصول على بطاقاتهم ، وهم يعلمون ذلك ، وهم يريدون تقديمها لك ، كما يريدون الحصول على بطاقة عملك ولكنهم دائماً ينتظرون حتى يطلب

منهم ذلك ، وبعد تسلمهم البطاقة يفحصوها ثم يتمتموا ببعض الكلمات حول القيام بالطقوس اليابانية . لأنهم يعتقدون أن الآسيويين ملزمين بتبادل البطاقات . وتشبه بطاقات البريطانيين نقودهم ، حيث لا يوجد نمط محدد أو مقاس معين للبطاقة . فبعضها كبير للغاية حتى يصعب إيجاد مكان للاحتفاظ به ، والبعض الآخر صغير للغاية أو ذو نسب شديدة الغرابة ، حتى أنها لا تتناسب إطلاقاً مع أي بطاقات أخرى ، إذا حاولت ترتيب بطاقاتك . ولكن هذا الاختلاف قد يكون هو الفكرة التي طبعت من أجلها البطاقة ، حتى تبدو واضحة بين البطاقات الأخرى .

يجب أن تكون حذراً عند الضغط للحصول على عناوين البريد الإليكتروني ، فالبريطانيون لم يهرعوا أساساً في استخدام الإنترنت أو المواقع على الشبكات العالمية . وهناك بعض رجال الأعمال البريطانيين الأكبر سناً يعتقدون أن هذه الظاهرة بأكملها ما هي إلا نوع من الموضات الأمريكية التي لا يحتاجون إلى معرفتها . إن طلبك لإنجاز الأعمال بوسائل الاتصال عن طريق الكمبيوتر قد تفسر على أنها محاولة من جانبك لإظهار تفوقك .



16

أساليب الاتصال

الاتصالات الشفوية

إن أسلوب التحفظ المعروف لدى البريطانيين يزداد وضوحاً عند مقابلة الأجانب . وبالرغم من أن أسلوبهم في الاتصال يعتمد إلى حد كبير على العديد من الفروق الدقيقة التي يصعب إدراكها في اللغة الإنجليزية ، إلا أنهم يستخدمون أيضاً الألفاظ الرقيقة المهذبة الذكية .

يفضل البريطانيون اتباع المعايير الغربية الخاصة بلغة الجسد . فعلى سبيل المثال ، فالانحناء إلى الأمام يظهر الاهتمام ، بينما الميل إلى الوراء يظهر عدم الاهتمام . أما وضع الساقين فوق بعضهما فهي علامة على الاسترخاء، والسلوك الغير رسمي ، ومن المسموح بها في جلسات العمل ، إذا لم تصل هذه الجلسة إلى حد الاسترخاء الكامل .

إن الابتسامات والإيماءات البسيطة مع الهمهمة من وقت لآخر ، تعد تشجيعاً إيجابياً لفتح حوار ، ولكن يمكن أن تعني أيضاً إما تحمس لما يقال أو رغبة المتحدث للإسراع والانتهاء من الموقف . كن على حذر من الابتسامات العريضة التي تكشف عن الأسنان . إن البريطانيين يعرفون أن الأمريكيين ، يعتقدون أن البريطانيين لا يعنون كثيراً بأسنانهم ، ولذلك فهم لا يرغبون في إظهار أسنانهم لأي شخص آخر .

إن البصق أو التمخط علناً سلوك سوقي مثل مضغ اللبان أثناء الاجتماعات . والتدخين مقبول طالما أنه لا يتم أثناء تناول الطعام .

بعض التوجيهات

إن الإرشادات التالية ستساعدك على الإحساس أكثر بلغة جسدك ، وكيف يتم تفسيرها في بريطانيا .

ـ اتيكيت المصافحة :

لا تنفر من المصافحة الضعيفة نسبياً من الطرف البريطاني . فالأمر ليس شخصياً . فالبريطانيون يعتبرون المصافحة القوية أسلوب أمريكي ، ولذلك يجب الابتعاد عنه .

ــ ابتعد عن التلامس :

إن التلامس شكل من أشكال الحميمية ، والبريطانيون لا يصلون إلى هذه المرحلة بسهولة . إن الربت على الظهر أو وضع الذراع حول أكتاف شخص آخر ، وخاصة على الملأ ، تشعر البريطاني بعدم الراحة .

ــ تجنب تماماً تقبيل بريطانية في جلسة عمل :

إن القبلة مهما كانت بريئة إلا أنها ستعد نوع من الوقاحة .

ــ لا تتحدث بصوت عالٍ أو طوال الوقت :

ينظر دائماً إلى الأجانب على أنهم مصدر للضوضاء ويحبون الثرثرة ، ولذلك يجب أن تتحدث بصوت منخفض مع التحكم في نبرة الصوت .

ــ لا تحدق بنظراتك :

إن النظرة المباشرة خلال حوارات العمل من الأمور المقبولة والمناسبة ، ولكن البريطانيون لا يفضلون التحديق المباشر والطويل في الوجه .

ــ احترم الطابور :

إذا كنت في انتظار شئ ما مع أشخاص غرباء – للتحدث في التليفون العام ، أو ركوب أوتوبيس ، أو في بنك ، أو محل ، أو مكتب لخطوط الطيران ، أو

عـيـادة طبيـب ، أو مطـعـم - لا تحـاول على الإطلاق تخطي دورك في الطابور . فالبريطانيون يقفون تلقائياً في طابور وينتظرون بصبر بالغ دورهم ، وأي شخص يخرق هـذه العادة ينظر إليـه كشـخص قاصـر خارج على القانون .

ـــ انتبه لحركات الأيدي :

إن إلقاء التحية برفع الإصبعين كعلامة الانتصار V أو الإشـارة بإصبـعين في مطعم حـتى يعـرف النادل أن هناك شخصية على المائدة ، تُعد من الحركات السوقية والتي تعادل الحـركات الوقحـة . فإذا كنت في مطعم تأكد من أن كف اليـد (وليس ظهر اليد) في مواجـهة النادل .

ـــ مسألة شهامة :

إن التنازل عن مـقـعـدك في الأتوبيـس أو في المتـرو لشخص في حاجة للجلوس - كشخص أكبر سناً أو امرأة في شهـورها الأخيرة من الحمـل - سوف تميزك بأنك أجنبي (وأنك بطل بالنسبـة للشخص الذي أخذ مكانك) . كن علـى حذر ، فـهـذه الحـركـة يمكن أن تفـسـر على أنهـا نوع من التـظاهر ، من قـبل أي من معـارفك البريطانيين الذين تسـافر مـعهم ، والذين لا

يفكرون على الإطلاق في ترك مـقاعـدهم لغيـرهم .

فكر مرتين ، ثم افعلها على أي حال .

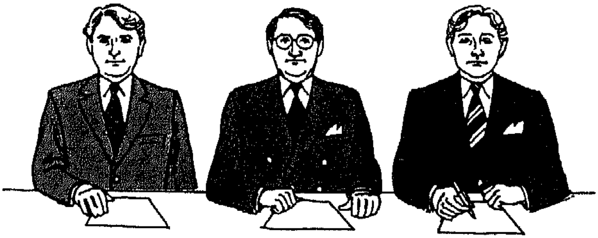
ـ **أسلوب التقديم أثناء الوقوف :**

إذا دخل شـخص مـا اجتـمـاع عمل اقـتـفي أسلوب مضيفك في الوقوف أو الجلوس . ويجب أن تقف إذا كان سيتم تقديمك لشـخص ما . أما إذا لم يكن الأمر كذلك ، فاستمر جالساً في مقعدك .

ـ **الأرجل المتصالبة :**

يجب أن تجلس النسـاء مع وضع رجل فـوق الرجل الأخـرى من عند الركـبـة . أنظـري لصـور الملكة في الأخبار.

(ومن البـروتوكول الخـاص بالملكة أيضـاً هو سفـرها ومعهـا دائماً مقعد مـرحاضها الخاص ، ولكنهـا لا تسافر على الإطلاق بـجـواز سـفــر ، وهي تطعم كـلابـهـا في صواني من الفـضة الخالصـة التي يحضرها خـادم معين ، وهي لا تحـمل نقـود على الإطـلاق - بالرغم من وجـود صـورتها على ورق البـنكنوت البريطـاني . وبالمناسبـة ، فهي تعتبر من ضمن أغنى السيدات في العالم) .



17 العـــادات

جاي فوكس ، وكذبة أبريل ، والبانكيك

إن يوم جاي فوكس Guy Fawkes (5 نوفمبر) يحيي ذكرى إحباط محاولة تفـجير البرلمان في عام 1605 . وفي أثناء الاحتفـال يحشو الأطفال دمي على شكل شخـصية فـوكس ، ويقـفـون في الشـوارع مناديـن "بيني من أجل فوكس"، على أمل أن يرمي المارين بالعـملات النقدية في قبـعة أو صندوق . وفي هذه الليلة يرمـون هذه الدمي في نار متأججة ثم يقيمون عروضاً للألعاب النارية .

قد يكون البريطانيون أكثر حماساً من أي دولة أخرى في تقبلهم ليوم كذبـة أبريل (أول أبريل) . فحتى الإذاعة البريطانية BBC والجرائد القومية قـد تحمل أخباراً خادعة غير مـألوفة متخـفية تحت ستـار تقارير مباشـرة وواضحة (مثل خطة الحكومـة على نقل ميـدان الطرف الأغر) . إن

جميع النكات من المفتـرض أن تنتهي مع وقت الظهيرة ، ولكن احتفظ بروح الدعابة حتى آخر اليوم .

إن اليـــوم الســابـق للصـــوم الكبيـــر Lent ، يغـرق البريطانيون في فطائر البانكيك ، على افتراض أنها تقوي الناس من العامـة لمواجهة أسـابيع قادمة من الحـرمان . إن سباق البانكيك - حـيث يجري الناس في الشوارع أو في الملاعب وفـي أيديهم طاســة وبـعض البـــانكـيك - من السباقات المحبوبة .

الرياضات الدامية

مازال الكثير من البـريطانيين ينظرون إلى رياضة صيد طائر الطيـهـوج grouse (وهو طائر يشـبـه الدجاجـة) ، والجري بالأحصنة وراء كلاب الصيد ، كجزء من تراثهـم الأرستـقراطي . وخـلال فصل الخـريف وفصل الشـتاء ، يرتدي أفـراد الطبقـة الأرسـتقـراطيـة السـترات الحمـراء ويركبون الأحصنة العريقـة ويطلقون سراح كلاب الصيد النابحـة خلف الثـعـالب الصـغيـرة المذعـورة . ثم تعـود الثـعـالب والكلاب والأحـصنـة عـبـر المزارع وهي تشق طريقهـا فوق ممتلكات كل شـخص (إن الصيد التـقليدي هو سـبب أن القوانين البـريطانيـة الخاصـة بالتعـدي على ممتلكات الغـير ضـعيفـة وقلما توضع مـوضع التنفـيذ) .

ويحاول راكبو الخيل التدخل قبل أن تمزق الكلاب جسد الثعلب المحاط من كل جانب .

واجهت رياضة صيد الثعالب ، في السنوات الأخيرة، معارضة من مجموعة sabs "مخربو الصيد" . وباسم "حقوق الحيوانات" ، قامت هذه المجموعة برش الغابات والحقول بعصير الثوم (الذي يمنع الكلاب من اقتفاء رائحة الثعالب) أو محاولة الإمساك أو إنقاذ الثعالب نفسها أو إبعاد الكلاب والأحصنة .

إلى كل من يفضل المشاهدة والرهان بدون نزيف الدماء ، فيمكنه الذهاب إلى جراند ناشونال ستبلشيز Grand National Steeplechase ، وابسوم ديربي Epsom Derby (والذي يجذب أكثر من 250,000 مشاهد) بالإضافة إلى عشرات من مضامير سباق الكلاب السلوقي "greyhound".

الكريسماس

إن الكثير من التقاليد الغربية الخاصة بيوم ميلاد المسيح من أصل بريطاني . فإن شراب الواسيلنج Wassailing قد سمي على اسم مشروب قديم في الأعياد ومصنوع من المزر ale وهو شراب يشبه الجعة ، مع البيض ، والزبد والتفاح المحمر والمكسرات والتوابل . والفقراء الذين لا

يستطيـعون صنع شـرابهم الخاص wassail فهم ينـتقلون من باب لآخر ينشدون تراتيلـهم في مقابل بعض من هذا الشراب (ويحتاج هذا الصنف إلى قطع من الخـبز المحمر التي تطفـو على سطح الشراب) ، وقـد يكون ذلك أصل التعبير "اشرب نخب ما" "to drink a toast" .

إن تبادل القبلات تحت أغصان الهدال يعتقد أنه يرجع إلى طقـوس الدرويد Druid (الكهنة الانجـليـز القـدامى) وحرق قطع أخشـاب يول الضخمة (والمتوقع حـرقها من ليلة الكريسـماس وحـتى عـيد الغطاس في السـادس من يناير) التي قامت بتدفئة القاعات الضخمة للإقطاعيين في انجلترا ويتم إنقاذ قطع منها لإشعال أخشاب العام القادم . ويقال أن الجوارب التي توضع على المدفـأة تمنع العملات الذهبية من السقوط والضياع في الرماد .

كان هنري الثـامن ، ملك بريطانيا في القـرن السادس عشـر ، يزين الحدائق الملكيـة أثناء احتفـالات عيـد الميلاد بأحـــبـال من الـلؤلؤ ، والورود المصنـوعـة من الحـــرير ، والرمـان ، وكـان يتناول عـشـاؤه من الطاووس المحـشـو والمتـبل والذي كان يتـم تحـميره ثم يعـاد خـياطتـه داخل ريشه، ، ويغطى بورق من الذهـب .

أما الأشجـار دائمة الخضرة المزينة فـهي عادة ألمانية لم

تعـرف في المملكة المتـحدة إلا في عـام 1841 عندمـا كان لدى الأمير البـرت (وكان ألمانياً) شجرة ضخـمة موجودة بقلعـة وندسور للـترفـيه عن العـائلة المالكة . وقـد بدأت بطاقات المعـايدة في الكريسماس تظهـر أيضاً في الحقـبة الفـيكتـورية ، وترجع إلى سـيـر هنري كـول Sir Henry Cole ، وهو أول شخص أنتجها للتداول تجارياً (وبالتالي استفاد من الخدمة البريدية الجديدة وهي طابع البريد الذي قيمته بنس واحد) .

وبالرغم من أن قصـة تشارلز ديكنز الأبدية A Christ-mas Carol ، تبـــجل الأوز ، إلاَّ أن الديك الـرومي من الأطعـمـة التقلـيدية في الولائـم الأسرية أثنـاء الأعيـاد ، بجانب بودنج البـرقوق كحلوى ، (قـبل أن يحل الزبيب مـحل البـــرقـــوق المجـــفـف) . ويوضع على كـل طبق بسكويت الكريسمـاس الرقيق . وتمتد أيدي الأشـخاص الذين يتناولون الطعـام لتتعـانق مع بعضهـا بحيث يمسك كل شـخص بنهـاية البسكوتة في يد وفي اليـد الأخـرى نهـاية بسكوتة الآخـر ، ثم يبـدأ كل شـخص في جـذب البسكوتة بسرعة وشدة . والألعـاب النارية الصغيرة التي تفـرقع لتكشف عن بعض اللعب الرخـيصـة ، والتيـجان المصنوعة مـن الورق ، والأشرطة الورقيـة المطبوع عليـها

جمل غريبة وسيئة .

وتنهي بعض الأسر موسم الأعـياد بكعكة ليلة الإثنى عـشـر Twelfth Night Cake . وتخلط بعـض الأشـيـاء التقليـدية (حبة ، وعـملة نقدية ، وزر) في عـجينة سكرية قـبل خـبـزها - وهي رمـوز لما سـتـجلبـه السنة الجـديدة (الحكمة ، والثروة ، والإخلاص) .

إذا كنت لا تمانع في أن تصبح جـزء كبير من البـشر ، فكر في الانضـمام إلـى تجمـعات جـمـاهيرية - بجـانب مـصـادر للـضـوضـاء ، وأجـراس الـكنائس ، وآلاف الأصـوات التي تغني مـعـهم Auld Lang Syne - وذلك أثناء الاحتفـال بالسنة الجديدة في جلاسـجو ، أو ادنبرة ، أو ميدان الطرف الأغر في لندن

حفلات الزفاف

تتميز حفلات الزفاف البريطانية بسلسلة من الأنخاب والتي عادة ما تتطور إلى تنافس في الكلمـات البذيئة بين الجنسين (لا تحاول المشـاركة في ذلك ولا تبـدأ في شرب نخب الزفـاف بدون أن تدعى إلى ذلك أولاً) . وأحـيـاناً يرقص المدعوون ، وعـادة ما تحفل هذه المناسبات بـالكثير من الطعام . ودائمـاً ما تكون كعكة الزفاف مـصنوعة من الفاكهة ومغطاة بطبقات سميكة من الكريمة المثلجة . ومن

المعتاد ألاَّ يستطيع العريس والعروسة قطع هذه الكعكة بدون مساعدة أشخاص أكثر قوة أو يعملون في المطعم بالفندق ومعهم سكاكين كبيرة وحادة . وعادة لا يترك أحد الحفل قبل أن يغادر العروسين لقضاء شهر العسل – وهذا يعني أن في حالة رغبة العروسان البقاء لمدة أطول ، فإن المدعوين الذين يرغبون في الذهاب إلى المنزل يبدأون في الشعور بالضجر ، ولكن إذا انصرفوا مبكراً ، فهم يخاطرون في عدم حضور أفضل جزء من حفلتهم .

العناية بالحدائق

إن البريطانيين مهووسون بزراعة الحدائق . وخلال القرن الثامن عشر ، تم انتزاع العديد من القرى لإتاحة أماكن لزراعة الحدائق ، وفي القرت التاسع عشر بدأ البريطانيون في الحصول على بذور الأزهار من جميع أنحاء العالم ؛ مثل زهور الداليا dahlias من المكسيك ، والورد الذي يتميز برائحة الشاي من الصين ، ويتم قص حدائق المتاهة في أشكال هندسية أنيقة . ويضيف الأثرياء إلى الفدادين من المساحات الخضراء المقصورات المعرشة بالأشجار المتسلقة ، ومعابد الصين والجسور ، والأقواس المصرية والكهوف على شكل القواقع . وكان البارون فرديناند دي روتشايلد Ferdinand de Rothschild

يمتلك عدة ببغاوات موضوعة على قواعد في مقاطعة منتمور Mentmore والتي تم زراعتها بحيث تتناسب الأزهار مع ألوان ريش الطيور .

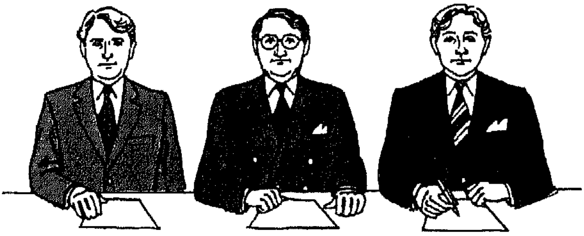
والآن ، أصبحت البرامج الخاصة بأعمال الحدائق من أكبر البرامج أهمية في القنوات التليفزيونية ويتم إذاعتها في أوقات ذروة المشاهدة . وحتى في أكثر الأماكن ازدحاماً بالمدن ، يقضي الناس ساعات طويلة في زراعة الزهور في صناديق ، مستغلين مساحات صغيرة في حدائقهم الخلفية ، أو يدربون أشجار الكروم للنمو بأسلوب معين . ومن أحب أيام عطلات الأسبوع زيارة حديقة أو أكثر من ضمن 3000 حديقة في بريطانيا ، أو زيارة الحدائق في مقاطعة خاصة .

افعلها بنفسك

إذا كانت الحدائق هي الأمر الذي يشغل البريطانيين خارج منازلهم ، فإن ترتيب المنزل ، هو أسلوب الانشغال داخل المنزل . وهناك رد شائع عند سؤال شخص بريطاني عما يفعله خلال إجازة آخر الأسبوع وهو : بعض من افعلها بنفسك .

إن أسعار العمالة (مثل السباك ، والنجار ، والكهربائي ، ...) غالية إلى حد كبير ، ومن المستحيل

الحصــول على خدمــة من هذا القبـيل خلال عطلة نـهاية الأسبــوع . إن محلات "افعلهـا بنفسك Do it yourself" (وبعضـها كـبيـرة الحجم بشكل ملحـوظ) تبيع المـعدات والطلاء وبعض المـعـدات الأخـرى التي تغـذي الرغـبـة القومية في لصق الحـوائط بالورق ، ووضع بلاط الحمام ، وتركـيب الأثاث ، وتعليق الرفوف ، وإحكام غلق لمـبات الإضــاءة وهكذا . إن مـجلات "افـعلهـا بنفـسك" تقـدم الاقتراحات والضمانات .



18 الملبس والمظهر الخارجي

ملابس العمل

إن الثياب البريطانية الخاصة بالعمل هي عادة ثياب محافظة ، والمتوقع منك أن تفعل المثل . حتى الفنانين ومصممي الأزياء الرجال والذين يفضلون ذيل الحصان ، ووضع الأقراط في الأذن ، فهم يلبسون أيضاً أربطة العنق والجاكتات أثناء المناسبات الهامة .

إن الألوان الفاتحة تبدو غير ملائمة في اجتماعات العمل بلندن حتى في أوقات بعد الظهيرة الحارة في أغسطس . والمظلات (وهم يطلقون عليها Brollies) محبوبة كإكسسوارات تتماشى مع الموضة على مدار السنة ، مثل معاطف المطر ، والمحافظ الجلدية المسطحة لحمل أوراق العمل .

للرجال فقط

إن لون الفحم ، والرمادي ، والأزرق الغامق هي الألوان الغالبة على بدل الرجال . وأصبحت أربطة العنق أكبر وأكثر اتساعاً وألوانها أكثر بهجة ، ولكنها ليست زاهية مثل مثيلاتها في الدول الأخرى .

كن على حذر من أربطة العنق ذات الخطوط ، فقد تشبه ألوانها وأنماطها مثل أربطة عنق تلاميذ المدارس أو الأزياء الرسمية العسكرية ، وقد يتعجب الناس من تفكير الأجنبي في ارتداء رباط عنق مدرسة قديمة لم يلتحق بها . والقمصان ذات الأزرار تحت الياقة معروفة ولكن ينظر إليها أساساً على أنها محاكاة للأسلوب الأمريكي . أما الساعة وخاتم أو خاتمين فهي مجوهرات يلبسها معظم الرجال ، ولكن الدبابيس الصغيرة المكتوبة عليها أحرف من اسم الشخص ، فينظر إليها أحياناً على أن مرتديها شخص غريب الأطوار .

للنساء فقط

البنطلونات trousers (ولا تقل pant لأنها تعني السروال الداخلي وتعرف أيضاً باسمknickers) . نادرة نسبياً بين السيدات من أصحاب المهن أو يعملن في الإدارة ، بالرغم من أنها شائعة بين السكرتيريات ،

والمساعدات الشخصيات ، والموظفات من غير المهنيات اللاتي يقمن بأعمال مساعدة . ويتوقع من السيدات اللاتي يعملن كمديرين تنفيذيين أن يرتدين مثل الرجال ، بدل محافظة ووقورة . ولكن في موسمي الربيع والصيف فمن المقبول أحياناً ارتداء الجاكتات ذات الألوان الزاهية ، طالما أنه لا يوجد موعد لاجتماعات هامة خلال هذا اليوم. وتحب العديد من البريطانيات تعديل الأسلوب الرجالي بإضافة شئ أنثوي يتمشى مع الموضة مثل إيشارب أو بعض من الكشكشة أو الريش على البلوزة .

الحمالات في مقابل المشابك

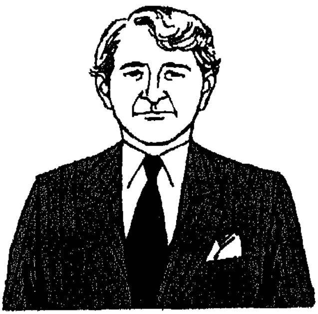
إن المشابك suspenders التي تمسك بنطلونات الرجال يطلق عليها حمالات braces . أمَّا المشابك بالنسبة للبريطانيين فهي المشابك التي تتدلى من حزام على الوسط للإمساك بالجورب . ومازالت الكثيرات من البريطانيات يفضلن لبس الجوارب المنفردة عن لبس الجوارب التي تشبه السروال الداخلي panty hose .

الملابس الفاخرة

إذا استلمت دعوة مكتوب عليها "سموكنج smok-ing" فهذا يعني أنه مطلوب من الرجال ارتداء الجاكتات الخاصة بالعشاء (tuxedos) ، وعلى النساء ارتداء

الملابس الطويلة .

وأثناء مناسبات الزواج ، تفضل النساء ارتداء القبعات ، وخاصة إذا كانت المراسم ستتم داخل الكنيسة أو في الخارج في حديقة في الريف . أما الرجال من الطبقة المتوسطة أو العليا فيرتدون جاكتات الصباح التقليدية مع بنطلونات مخططة ، وصديري (مزركش) ، وقبعة عالية رمادية .



19 قـراءة عن البريطانيين

إن الوجه الغير معبر مثل لاعب البوكر ، وما يصاحبه من شفة عاليـة صارمة تجعل من الصعب معـرفة ما يجول داخل الفـرد البـريطانـي . وهم يحـبـون هذا الأسلوب . وربما أصبح هذا الأسلوب مغروسـاً في نفوسهم على مر قـرون من بناء امـبراطورية عـسكرية وتجـارية ، وأصـبح الإفـصاح عن العـواطف نوع من الضـعف (وخاصـة في مجـال العمل) ، لأنه يظهـر للآخرين أكثـر مما يحتـاجون معرفته في وقت واحد .

إن التصـريح بأقل مما تقتـضيه الحـقيـقة هو الأسلوب المفـضل للاتصـال . أنصت بعـناية لكل مـا يبـدو لك أنه مجرد ملاحظات بسـيطة أو ملتوية، أما الدول التي تفضل الأسلوب الصريح والجـرئ في إنجاز الأعمـال ، فإن هذه الملاحظات قد تبدو وكأنها نكات بسيطة . وفي بريطانيا ،

فإن هذه التعليقـات قد تكون أفضل المؤشرات التي يمكن أن تحصل علـيها عن المشـاعر الحـقيـقية للبـريطاني الذي تتـعامل مـعـه . فعندمـا يقـول البـريطاني : "إن هذا البند مزعج للغاية bloody nusance يمكن أن يفسره الأمريكي على أنه تعليق عـرضي ، أو يعـوزه الكياسـة ، أو ليس له صلة بالموضـوع . ولكن بالنسبـة للبريطاني الذي يـصرح بهذه العـبارة فهي تشـبه القول بصـوت عالٍ بأن الصفـقة المتوقعة مكتوب عليها الفشل إلا إذا تمت بعض التغييرات في البند الذي يسبب له هذا الإزعاج .

الحركات والتعبيرات

إن مناقشة مـوضوع ما بسرعة شديدة ثم طرحـه جانباً يمكن أن يعني إمـا أن البريطاني موافق تمامـاً وأن النتيـجة هي مجرد أمر حتمي ، أو أن البريطاني غير موافق لدرجة أن الأمر لا يستـحق المناقشة . ومن المؤكد أن النـظر بعيداً ثم تقليب الأوراق هو إشارة إلى عـدم الارتياح تجاه سـير الأمور .

إن الربت بالإصـبع على جـانب الأنف يشـيـر إلى السرية . ومـعظم البريطـانيون يتمـيزون بالبـشرة الفـاتحة شديـدة البيـاض والتي تجعلهم شـديدي الوضوح عنـدما يشـعرون بالإحـراج أو بالغضـب أو القلق حيث تصـبح

وجوههم شديدة الاحمرار .

كليشيهات العمل

إن الجـمل التـاليـة يطلقـهـا دائمـاً البـريطانيـون أثناء حوارات العمل :

ــ في نهـاية اليوم at the end of the day ("بعد كل ما قيل وكل ما تم") مثل القول ، "في نهاية اليوم ، أو بعد كل ما قيل ، المطلوب هو ما يلي ....."

ــ مضمار لـعب مستو A level playing field (العدل والإنصاف) مـثل : "كل ما نطلبه هو مسـتوى من العدل مع منافسينا ...."

ــ تغير في البحر "A sea change" (أي تغيير أساسي وجذري) مثل القول : "نحن لا نطـلب هنا تغييراً جذرياً ولكن نرغب في بعض التعديل الطفيف" .



20 المناسبات الاجتماعية

تحمل دعوات البريطانيين جملة 6:30 والتي تعني الساعة السابعة ، أو 12:30 والتي تعني الساعة الواحدة. والوقت الأول يعني وقت تناول المشروبات وإقامة العلاقات الاجتماعية ، بينما يشير الوقت الثاني إلى موعد تناول الطعام وهو يتم عادة بالجلوس على مائدة الطعام ، وأحياناً يقام بوفيه مفتوح . إن عدم الحضور في وقت تناول المشروبات أمر مسموح به في المجموعات الكبيرة ولكن في المجموعات الصغيرة يمكن أن يصبح أمراً خطيراً حيث أن غيابك سيبدو ملحوظاً . يجب أن يكون لديك عذر كافٍ وجاهز ، ويجب أن تستخدمه بحرية مع تقديم الاعتذارات .

الأحاديث القصيرة

إن الجو شديد التغير ولكن نادراً ما يكون شديد

التناقض ، وقد يكون ذلك هو الموضوع الأساسي للأحاديث القصيرة مع البريطانيين وخاصة في مناسبات العمل . حاول أن تركز تعليقاتك على الجو في بريطانيا ، ولكن الحديث عن الثلوج التي تصل إلى الخصر ، والفياضانات أو الحرارة الشديدة في بلدك ، قد تصدم البريطانيين من الثرثرة من جانبك وقد يصل الأمر إلى أسوأ من ذلك ، فقد يعتقدون أنك تشير إلى أن مناخهم غير مريح بالمقارنة بمناخ بلادك .

إن الحيوانات قد تكون ثاني المواضيع أماناً في الحديث مع البريطانيين . إن الانجليز يحبون معظم الكائنات التي تطير أو تسبح أو تمشي على أربع أرجل . وبعض هذه الحيوانات يصطادونها بالبنادق أو بوضع الفخاخ أو بالسنارة ، والبعض الآخر يقصون شعوره ويقدم للعرض، ولكن هناك بعض آخر من الحيوانات التي تنام في راحة في غرف الاستقبال أو في ردهات المنازل .

حقل الألغام أثناء الحوار

سيحاول الكثير من البريطانيين أن يبدون بعيدين عن الميول السياسية للأجنبي بأسلوب قد يبدو نوع من التدخل إذا حدث ذلك مع بريطاني آخر . وهم يهتمون بوجه خاص بالسياسة الأمريكية وسوف يسألون أسئلة

محددة تظهر دائماً - أو قد تكون مصممة لإظهار - أنهم يعرفون الكثير عن الساحة الحالية السياسية بالولايات المتحدة ، إن لم يكن الأكثر عن الزائرين الأمريكيين أنفسهم . حاول أن تبقى على الحياد ، وإلا ستجد نفسك في موقف الدفاع عن رجال سياسة لا تحبهم بالضرورة .

إن معظم الأسئلة عن انهيار الامبراطورية ، ودور الملكيه (وسلسلة فضائحها الحالية) ، والنظام الطبقي ، وما يحدث في ايرلندا الشمالية سينظر لها على أنها نقد متعمد . ومن الموضوعات الحساسة الأخرى ، الدين ، والجنس ، والطعام كثير الدهون ، والتدخين ، والخدمة السيئة . فالبريطانيون يدركون أن بلادهم تعاني من أوجه نقص كثيرة ، وهم لا يحبون أن يوضعوا في مركز الدفاع عنها أو شرحها .

إذا قال أحد الأشخاص أنه من حزب التوري (a Tory) ، فهو يعتبر نفسه من الطبقة العليا ؛ وإذا قال أنه من المحافظين Conservative ، فمن المحتمل أنه يعتبر نفسه من الطبقة الوسطى ، ولكن إذا قال أنه اشتراكي Socialist ، فمن الأرجح أنه يعتبر نفسه من الطبقة العليا المؤيدة لحزب العمل Labor Party . إن معظم الأشخاص الآخرين الذين يطلقون على أنفسهم أعضاء في حزب

العمال يعتبرون أنفسهم من الطبقة المتوسطة أو الطبقة العاملة .

عطلة نهاية الأسبوع

إن المديرين التنفيذيين البريطانيين الذين لا يفكرون مطلقاً في دعوتك على العشاء (الذي يعد نوعاً من الحميمية) قد يرغبون ، أو حتى قد يتشوقون لقضاء أجازة نهاية الأسبوع بأكملها معك في منازلهم الريفية . كن على استعداد لأي نوع من الأنشطة : من المساعدة في تنظيف بركة أسماك وحتى إزالة الأعشاب الضارة من الحديقة من أجل إقامة حفل عشاء نصف رسمي بعد يوم حافل من صيد الأوز أوركوب الخيل وراء كلاب الصيد. إبدأ مباشرة بالسؤال عن نوع الملابس التي قد تحتاجها . فإذا كان الرد «لا تقلق» ، فهذا يعني أن لديهم حجرات مملوءة بالويليز Wellies (وهي أحذية ذات عنق طويل يصل إلى الركبةوقد سميت ويليز على اسم أول دوق لويلنجتون) والماكينتوش macintoshes (وهي معاطف المطر وقد سميت على اسم كيميائي اسكتلندي في القرن التاسع عشر الذي اخترع قطن معالج بالكاوتشوك) والتي قد يحتاجها الضيوف .

لك مطلق الحرية في حمل هدية لطيفة معك ، على

ألا تكون نوع من التباهي ، ولكن هديه فاخـرة كافية لأن يســتــمــتع بهـا كل شـخص ، مـثل نـوع من الشـيكولاته الفاخرة ، أو السيجار الجيد أو النبيذ الغالي ، والأزهار لا بأس بهـا ، ولكن تجنب تقـديم زهور السوسن البـيضــاء (لارتبــاطهــا بـالجنازات) أو الورود (والتـي ترمــز إلى الارتباطات العاطفية) .

الأحداث الهامة

إن الرياضـات الـسنوية والاحـداث الاجـتـمــاعـيـة والخيـرية، عادة ما ترتبط مـع مناسبات التـرفيه في مـجال العمل ببريطانيا. فهناك هنلي رويال ريجاتا Henley Roy-al Regatta على نهر التيمـز ، وهو حدث تقليدي وعرف منذ عام 1829 (بنطلونات بيضاء ، وجاكـيتات مخططة ، وسلال الرحلات هي المعيار التـقليدي في هذه المناسبة) . وفي سباق أسكوت للخـيل ، وهو المكان المفضل للعائلة المالكة ، فـإنه من المتوقع أن ترتدي السـيدات الـقبـعات ، وهناك مـناطق ممنوعــة للدخــول لمن يـلبس الجــونلات القصيرة ، أو ، والعياذ بالله ، البنطلونات . إذا دعيت إلى الملعب الـرئيـسي بـويمبلدون Centre Court of Wimble-don ولـم تكن من قـبل قـد حضـرت مـسابقـة تنس ذات المســتــوى الرفـيع ، يجـب أن تكون على علم بقــواعـد

السلوك والإتيكيت حول الأوقات التي يسمح فيها بالحديث ، ومتي تقف أو كيف تترك مقعدك للذهاب إلى الحمام وحتي لا ينظر إليك وكأنك شخص أبله -أو وولي wally كما يقولها البريطانيون .

إذا كنت تمارس رياضة ولا تكتفي فقط بمشاهدتها ، تذكر أن القيام بمجهود عنيف لكسب المباراة لا ينظر إليه دائماً على أنه روح رياضية . فكر مرتين قبل أن ترسل رمية البداية القوية لخصمك الضعيف خلال مباراة ودية لزوجي مختلط . وإذا كانت رميه ضعيفة في التنس أو الجولف أو الكروكيه أو أي مباراة أخرى فإن التعليق المناسب هو «حظ سيء bad luck» . إن المطر الخفيف عادة لا يكون سبباً في إنهاء لعبة ما ، فقد تعلَّم البريطانيون أنهم إذا انتظروا لمناخ مثالي فإنهم لن يلعبون على الإطلاق .

إذا كنت ترغب في إنهاء اللعب من تسعه إلى 18 حفرة في ملعب الجولف (سانت اندرو في اسكتلندا مشهور عالمياً) فقد يطلب منك أن تثبت أنك معوق قبل البدء في اللعب ، ومن الأفضل أن يكون معك خطاب من شخص محترف أو من ملعب في بلدك .

تحت الأضواء

أن أسطورة شكسبير مازالت حية وفي حالة جيدة في أيدي شركة شكسبير الملكية Royal Shakespeare Company ، كما أن منطقة ومسرح ويست إند West End بلندن لها أنصارها في جميع أنحاء العالم . فهناك ما لا يقل عن عشرين أو ثلاثين مسرحية تكون معروضة في كل أمسية، كما أن تذاكر العروض المشهورة (مثل عرض القطط Cats أو ايفيتا Evita ، أو شبح الأوبرا Phantom of the Opera وكلها لأندرو لويد ويبر Androw Loyd Webber غزير الانتاج) ، فتباع قبل بدء العرض بشهور . يجب أن تأخذ حذرك ، إن معظم العروض تبدأ الساعة الثامنة مساءً ، والقادمون في وقت متأخر قد يطلب منهم الانتظار في ردهة المسرح حتى وقت الاستراحة . ويمكن حضور مسارح عظيمة أيضاً في هامبستيد Hampstead ، وهامر سميث Hammer smith وويمبلدون .

الحانات

إن كلمة pub هي اختصار لكلمة بيت للجمهور Public house وهي الأماكن الرئيسية لمزاولة الحياة الاجتماعية في بريطانيا ، وهي تخدم عدة أهداف: من مكان للاسترخاء بعد العمل لاصحاب الأعمال المهنية

إلى أماكن تعد امتداداً لغرف المعيشة لطبقة العمال . وهناك حوالي 80000 حانة منتشرة في أنحاء المملكة المتحدة ؛ يرجع بعضها إلى القرن الخامس عشر . لا ترفض دعوة للذهاب إلى أحد هذه الحانات لأنك لا تحتسي الخمر ؛ فهناك فرصة أكبر لإجراء حوار مع السكان المحليين وأفضل من أي مكان آخر . وضع في اعتبارك أن البيرة البريطانية (وهي عادة ما تكون قوية ، أو مرة المذاق أو معتدلة أو من الشعير القديم) ، تقدم ولا تزيد حرارتها عن حرارة الغرفة بينما تقدم البيرة المعتقة وهي مثلجة . أما عصير التفاح فهو مشروب كحولي مقطر من التفاح المخمر أو عصير الخوخ .

لا يتوقع الساقي في هذه الحانات الحصول على بقشيش . وقد يشعر بالاستياء إذا تركت بقشيشاً على البار ؛ وهذا يعني أن عليه التقدم من وراء البار لإعادة النقود إليك ، وهو على اعتقاد أنك تركتها عن سهو . إن خدمة الموائد نادرة ، حتى في أماكن تقديم الطعام . وتقدم المشروبات دائماً علي شكل دوائر ، حيث يأخذ كل شارب دورة على المائدة . وحتى إذا كنت لا تتناول الخمر فلا تتغاضى عن فرصة الدفع أثناء دورك – أو على الأقل أعرض رغبتك في الدفع . إذا كنت لا تتناول

الخمر، وبدأ الحوار في التقلص (ودائماً بعد ثالث أو رابع دورة) خذ راحتك في الاستئذان والانصراف . فأهم شيء إنك ذهبت إلى أحد الحانات ، ولم تمكث فيها حتى النهاية المرة .

أنواع الجعة السياسية

بدأ الاسكتلنديون ، خلال السنوات الأخيرة في الترويج لمعتقداتهم السياسية عن طريق أنواع الخمور التي يتم تقطيرها محلياً . وكان يطلق على هذه الأنواع "جعة استقلال روتلاند" "Rotland Independence Ale" للاحتفال بإعادة بناء روتلاند كأصغر مقاطعة انجليزية ، "وجعة الاستقلال" "Independence Ale" ، وهي أنشودة الوطنيين الاسكتلنديين ، و"جعة الابتزاز" "Extortion Ale" التي تعني الاحتجاج على الرسوم الباهظة المفروضة على كوبري بالقرب من موقع التقطير .

وهناك أنواع أخرى من البيرة في السوق المخصصة لخدمة أنصار البيئة ، وأخرى للشواذ جنسياً ، من الرجال والنساء ، وأنواع أخرى لإحياء عهود القرن الثامن عشر لاستمرا إغلاق بوابة أحد البيوت القديمة حتى تم استعادة أسرة ستيوارت لعرش بريطانيا



21 وسائل الترفيه

الشاي ، هو المشروب القومي

ماذا يمكن أن يفعل العالم بدون الشاي ؛ هذا ما كتبه سيدني سميث الكاتب البريطاني البروتستانتي في القرن الثامن عشر ، وأضاف قائلاً :"كيف استمر وجود العالم قبل اكتشاف الشاي؟"

احضر الهولنديون الشاي لأوروبا لأول مرة عن طريق الصين وذلك في عام 1610 . وبعد أن قضى الملك تشارلز الثاني سنين طفولته وشبابه في المنفي في لاهاي (لأن والده تشارلز الأول قد تم الإطاحة برأسه بناءً على أوامر كروميل) احضر معه إلى بريطانيا مذاق هذا الشراب المصنوع من الأوراق . وقد شاعت سمعته بأنه دواء لكل داء من مرض الصرع والسل وحتى الشلل والدوار ، بحيث أصبح عادة بين المجتمع الراقي بلندن.

وقد زعم أحد المتعهدين التجاريين أن الشاي يهدئ المخ، ويقوي الذاكرة ، ويقضي على الشعور بالنوم الزائد عن الضرورة ، ويزيح المعوقات في الطحال) . ومع حلول عام 1725 كانت انجلترا تستورد ، سنوياً ، ربع مليون رطل من الشاي أو الTay كما كان يطلق عليه في ذلك الوقت . وقد ورد نبأ في أحد الجرائد المحلية يشير إلي أن الأموال الزائدة عن الحد التي تنفق على الشاي والسكر يمكن أن تمد أربعة ملايين شخص بالخبز . وفي عام 1800 ارتفعت الكمية إلي 24 مليون رطل من الشاي . وقد كتب المؤلف الانجليزي توماس دي كونيسي Thomas De Quincey (1785 - 1859) ؛ "بالرغم من استخفاف البعض ... الذين لم يتعرضو لتأثير من مثل هذا الحافز الراقي ، فسيظل الشاي دائماً المشروب المفضل عند المثقفين وأصحاب الفكر" .

بدأ الأغنياء الاجتماع في حدائق تقديم الشاي التي تمتد على جانبيها الأشجار والممرات التي تحفها الأزهار ، حيث يستطيعون تناول الشاي معاً ، ويستمعون إلى الموسيقى وأحياناً مشاهدة الألعاب النارية ولكن لم يدرك البريطانيون ، إلا بعد أن أصبحت الهند مستعمرة بريطانية، بكثير من الدهشة ، أن الشاي لا يمكن فقط

زراعته في الهند ، ولكنه في واقع الأمر، هو نبات فطري، ينمو تلقائياً في غابات آسام Assam ، وبالتالي أصبح الشاي محصول يمكن الحصول عليه بيسر شديد من جميع طبقات المجتمع . وبحلول عام 1939 ، كانت المملكة المتحدة تستورد 469 مليون رطل من هذا النبات .

والآن ، أصبح الشاي يتم تناوله في جميع أوقات النهار ولكن بوجه خاص بعد الظهر . ويشرب البريطانيون يومياً حوالي ثلاثة فناجين لكل فرد . وأصبح هناك نوع من الطقوس الحقيقية لشرب الشاي في معظم المنازل ؛ والشاي الحر (مثل ايرل جراي Earl grey ، والجليش بريكفاست English Breakfast ، ولابسانج سوشانج Lapsang Souchang) يتم تقطيره ونقعه في ابريق الشاي المغطى بغطاء من القماش (يسمى الcosy) ثم يصب بمصفاة في فناجين تم غسلها بالماء الساخن حتى تنزع منها البرودة . ويقدم الشاي أحياناً مع الليمون، ولكنه يقدم أكثر باللبن . أما الشاي الأبيض white tea فهو يحتوي على مقدارين أو ثلاثة من مقادير اللبن .

الحادية عشر، الشاي باللبن والشاي بالفطائر

يأخذ معظم البريطانيون وقتاً للراحة خلال أعمالهم الروتينية وذلك حوالي الساعة الحادية عشر صباحاً

والمعـروفـة بأوقـات الحـادية عـشـر elevenses ، وذلك لتناول فنجان من الشاي أو القهوة أو الصودا أو قطعة من الحلوى .

إن تناول الشـاي في الظهيـرة كـان من بنات أفكار أنا Anna الدوقـة السابعـة لبدفـورد Duchess of Bedford. وفي أواخر 1700 أصبح الإفطار الضخم والعـشاء المتأخر من العادات الشائعة ، ومع حلول الساعـة الخامسة كانت الدوقـة تعاني مما كانت تطلـق عليـه "احساس بالغرق sinking feeling" ولذلك كـانت تطـلب تقـديم الشـاي والكعك . وأصبح ذلك بدعة ارستقراطية ثم عادة قومية. والآن قد يـشمل تناول الشـاي بعد الظهـر تناول قطع من الخـيـار أو شطائـر من نبـات الحُـرف ، والمخبـوزات والبـسكويت . ويشـمل الشـاي باللبن الـكعك المدور الطازج – ويمكن أن تقطعـه إلى نـصـفين ، وتكسـوه بالكريمة وتضع فوقـه القليل من مربى الفاكهـة ، ثم اسرع في تناوله قبل أن تسمع شرايينك وهي تحاول الانغلاق .

إذا أشـار أحـد البـريطـانيين إلى أنه "الأم" "being a mother" أو أنه يقوم بدور الأم playing mother ، فهـذا يعني الإشارة إلى أنه الشخص الذي سيقوم بصب الشاي للأشخاص الآخرين .

إن ما يطلق عليه high tea في العديد من المنازل لم يزد عن مجرد فكرة بارعة للتسويق استخدمتها بعض الفنادق الفاخرة لجذب النزلاء الأجانب الذين اعتقدوا أن كلمة high tea تبدو كلفظ ملكي أو تنم أكثر عن الرفاهية. وفي واقع الأمر ، كان تناول الهاي تي التقليدي هو موعد تناول العشاء في الساعة السادسة بالنسبة للأطفال والطبقات العامة والذي يتكون من اللحم ، والخضروات ، والخبز والحلوى ، والشراب .

غذاء يوم السبت

إن غذاء يوم السبت عادة ما يكون احتفال ضخم وثقيل على المعدة مع اللحم الأحمر ، (بالرغم من أن اللحم البقري المحمر قد انخفضت شعبيته بعد الذعر الذي ساد في أوائل عام 1996 من مرض جنون البقر) ، والبطاطس المحمرة ، والبازلاء ، والجزر ، والحلوى المسكرة . ويجتمع الرجال ، في معظم الأسر ، في الحانة المحلية لشرب كأس أو اثنين بينما تمكث النساء في المنزل للطهي ، ثم يجلسون جميعاً حتى وقت متأخر بعد الظهر.

إذا كنت تأمل في تناول هذه الأكلات الانجليزية التقليدية المدهشة مثل سمك الجريث eel ، والكعكة

المهـروسة أو الـعجـائن مع لحم الغـزال أو الولك whelk الحلزون البحري الكـبير سوف تصاب بدون شك بخـيبة أمل .

قواعد السلوك على المائدة

يمسك البـريطانيون الشـوكة باليـد اليسـرى والسكين باليد اليمنى ، وهم لا ينقلون الشوكة من اليد اليسرى إلى اليـد اليمنى قـبل وضعـها فـي الفم . ولكنهم لا يهمـهم الأمر إذا فـعلت أنت ذلك . ولكن سـيصـيبهم الـذعر إذا رفـعت طبق الحسـاء واحـتسـيتـه بالكامل . وهذه العـادة نبعـت أساساً من تقـاليدهم البـحرية ، عند تناول الـطعام علي السفينة ، فـإن أي تأرجح مفاجيء نتيجة لموجة عالية قد يسكب الحساء في حجرك .

وفيما يلي بعض الإرشادات لإتيكيت المائدة :

ـ لا تنحني مع وضع كوعك على المائدة .

ـ تقدم السلطة دائماً بعد الطبق الرئيسي وليس قبله .

ـ قد تقدم الجبن قبل أو بعد أو بدلاً عن طبق الحلوى.

ـ قد يتـحول البودنج إلى فـاتح للشهيـة (مثل بودنج يوركشير أو بودنج الدم) أو الكعكة أو نوع من التورته أو المخبوزات .

ـ إذا تـم تقديم القهوة بعـد الأكل فيمكنك أن تطلب

القهوة الخالية من الكافيين ، ولكن لا تشعر بخيبة الأمل إذا لم تكن متاحه . ولتأخذ حذرك فقد ينظر إليك كمهووس بالأكل الصحي .

ـ أحياناً يقدم البورت port وهو نوع من الخمر البرتغالي قبل أو بعد القهوة . تعامل مع هذا النوع من الخمر القوية والمسكرة بحرص . فالبريطانيون معتادون على شربها ولكن قد يجد الأجنبي نفسه وهو يصرح بأشياء في وقت متأخر من الليل ، كان من الأفضل عدم التصريح بها .

عندما تكون أنت المضيف

إذا كنت تتعامل مع بريطاني على قدم المساواه وتريد أن تحتفظ بهذه المكانة ، تأكد من أن تأخذ دورك في عرض دعوتك وعرض دفع الفاتورة . ويجب أن تضع في اعتبارك إضافة مصاريف الانتقال . ففي بعض الظروف ، وخاصة مع كبار المديرين ، قد لا يكون لديهم الرغبة (أو فعلاً ، القدرة) على ترتيب عملية انتقالهم بالقطار أو الأتوبيس أو التاكسي . إن إرسال سيارة أو المرور شخصياً على مدير تنفيذي كبير ، قد يكون من الأمور المتوقعة .

هناك العديد من المطاعم البريطانية الفاخرة التي

اعتادت على استقبال الضيوف من رجال الأعمال ؛ من الأفضل أن تطلب مسبقاً لطلب ترتيب معين للجلوس أو المائدة وخاصة إذا كان الأمر يتطلب حوار .

تقديم الأتعاب والبقشيش

إذا كنت تقوم بدور المدير في أحد المناسبات حتى لو كان العشاء فمن المتوقع منك دائماً أن تبدأ بشرب النخب لبدء تناول الخمر حتى لو استدعى الأمر مجرد رفع كأسك وقولك "في صحتك" "cheers" .

ولا يتوقع الكثيرون من الضيوف البدء في تناول الطعام قبل أن يبدأ المضيف ذلك ، وخاصة إذا كان المضيف سيدة . ولكن لا تبدأ قبل أن يتم تقديم الأكل للجميع (أو كل شخص على مائدتك إذا كان الحفل يضم مجموعة كبيرة) .

قد يقدم في العشاء الرسمي نخب الوفاء (loyal toast) – وهو نخب في صحة صاحبة الجلالة – وهو يقدم عادة بعد الطبق الرئيسي . إن الأشخاص الذين يدخنون أثناء تناول الطعام ، يجب أن يضعوا في اعتبارهم أن هذا السلوك يعد خرقاً خطيراً للإتيكيت إذا اشعلت سيجارة قبل الانتهاء من نخب الوفاء .

إذا كنت الشخص الذي سيدفع فإن 10 - 15 في المائة

بقشيش هو المعيار المعتـرف به ، والأكثر من ذلك للخدمة الغـيـر عـادية - بـالرغم من أن العـديد من البـريطانيين يعتقدون أن الـ 15 في المائة بذخ لا داعي له .



22 جُمل أساسية ثابتة

اللغة البريطانية في مقابل اللغة الأمريكية

هناك ما بين 3000 إلى 4000 كلمة وجملة مختلفة تميز مواطني أمريكا الشمالية عن الانجليز البريطانيين . فعلى سبيل المثال ، رقائق البطاطس potato chips باللهجة الأمريكية تعني المقرمشة في بريطانيا ، أما الشيبس فهي المحمرات الفرنسية french fries . وبالنسبة للبريطانيين فإن حقيبة السيارة وغطائها trunk and hood هي boot and bonnet ، والجازولين هو البترول ، والراديو هو اللاسلكي wireless ، والصيدلية drug-store هي chemist .

ونتيجة لذلك هناك مجال واسع للخطأ بما اسماه برناردشو "إن الثقافة العامة تنفصل فقط عن طريق لغتها العامة " . ففي بريطانيا تعني كلمة to table أحياناً المناقشة

مباشرة (أي وضع الأمر على المائدة) بينما تعني في الولايات المتحدة وضع الأمر جانباً حتى تاريخ قادم غير محدد . (إن هذا الاختلاف في المعنى قد أدى إلى فشل أكثر من صفقة) . وبالمثل ، فإن كلمة spateفي المملكة المتحدة تعني توجيه النقد ؛ بينما تعني في الولايات المتحدة وضع الأمر ضمن جدول زمني .

وإذا طلب أحد الممحاة (الأستيكة rubber) فهي تعني في العامية الأمريكية العازل الطبي condom . وفي بريطانيا تعني جملة knocking someone up ، القيام بزيارة ، ولكنها تعني في العامية الأمريكية يجعل إمرأة (وعادة لا تكون الزوجة) حامل .

إن غرفة الحمام bathroom هي الغرفة المخصصة للاستحمام . فإذا طلب بريطاني أصغر غرفة في المنزل the smallest room in the house أو W.C وهي اختصار (water closet غرفة المياة) فهو يعني المرحاض (loo بالعامية أو bog بلهجة سوية) . وعند شعورك بالغضب لا تقل على الإطلاق you're really pissed فهي تعني سكران . والويسكس السكوتش هو الويسكي الخالص ، والمفمين muffins الانجليزية هي كعكة المفين الاعتيادية، وعندما يقول البريطانيون we move فهي تعني

الانتقال من المنزل ، وعندما يتواجد في المستشفى فهم يقولون in hospital .

إن طريقة الهجاء تختلف أيضاً . فالكلمات التي تنتهي بـor في الأمريكية تنتهي بـour في البريطانية : مثل color في البريطانية colour ، honor تكتب honour favor هي favour . وهناك بعض الاختلافات الأخرى مثل gray بالهجاء الأمريكي في حين تكتب بالانجليزية البريطانية grey وكلمة practice في مقابل practise . إذا لم تضع في اعتبارك أن البريطانيين الذين تتعامل معهم سيشعرون بالضيق ، فلا تقلق كثيراً حول الاختلافات في وثائقك ومراسلاتك طالما أنها متناسقة .

المدارس

إن المدارس الأهلية public schools في بريطانيا ليست جزء من نظام الدولة ويجب على الطلبة دفع رسوم الالتحاق بها . (وهي المدرسة الخاصة في أي مكان آخر) . إن التحاق بريطاني بمدرسة أهلية فهو عادة ما يكون من الطبقة المتوسطة أو الطبقة العليا . وما يطلق عليه الأمريكيون المدرسة الأهلية فهو في الحقيقة يعني في بريطانيا مدارس الدولة state school .

إذا قال البريطاني :"إني كنت معه بالمدرسة" ، فهذا

يعني أنهما كانا معاً في نفس المرحلة و/ أو في المدرسة الثانوية . أما بالنسبة للتعليم العالي ، فقد يقول البريطاني:"لقد كنت معه في الجامعة" .

كلمات وجمل مختارة

يفضل البريطانيون التعبيرات اللطيفة والصفات عندما يتعلق الأمر بأشياء بغيضة . فعلى سبيل المثال تعبير: "مناقشة شئون أوغندية Discussing Ugandan affairs"، تشير إلى رجل وأمرأة على علاقة سرية ، وبالأخص علاقة زنا . يجب الحرص في استخدام التعبيرات حول givng or getting a ride مع شخص ما ، فهي تعني لمعظم الأيرلنديين وبعض البريطانيين إقامة علاقة جنسية .

وفيما يلي بعض التعبيرات البريطانية التي لم يشر إليها فيما سبق ومعناها بالانجليزية الأمريكية .

ـ Afters . الحلوى dessert بالأمريكية .

ـ anticlockwise عكس عقارب الساعة counterclock بالأمريكية .

ـ Back of beyond بالأمريكية middle of nowhere

ـ Black Maria سيارة نقل السجناء Paddywagon بالأمريكية .

ـ Bloody دموي ، تعني تقريباً «اللعنة» وهي كلمة

جارحة بوجة خاص إذا كانت تشير إلى أمرأة .

ـ Bobby رجل الشرطة Policeman .

ـ Bubble and squeak كرنب وبطاطس .

ـ Dear غالي Expensive .

ـ Fortnight : اسبوعين .

ـ Foxed : فاقه حيله أو دهاء Outsmarted .

ـ Full stop نقطة Period .

ـ Git وهو لفظ ينم على الازدراء للرجل ، ولا توجد ترجمة له بالأمريكية ولكنه لفظ مهين للغاية .

ـ Gobsmacked : مندهش مثل فغر فاه من الدهشة .

ـ Ground floor : الدور الأول first floor .

ـ have a go : خذ المنعطف ، أو حاول take a turn , try .

ـ Intercourse : ديالوج بين الأصدقاء .

ـ In the club : في النادي . ويعني بالانجليزية حامل .

ـ Jumper : سويتر ، جاكيت مفتوح بسوسته من الأمام.

ـ Knackered : مجهد exhausted .

ـ Mate : صديق friend .

ـ OAP. : شخص كبير السن على المعاش Old age pensioner .

ـ One tone : تعني أربعة عشر رطل .

ـــ Over the moon : مبتهج elated .

ـــ Pillock : أبله idiot .

ـــ Quid : الكلمة العامية للجنية الاسترليني .

ـــ Rows : مناقشة argument .

ـــ at sixes and sevens ، مندهش ، غير متأكد over-whelmed .

ـــ Naff off أو Sod off : طريقة جافة لقول "get lost".

ـــ The smoke : معناها لندن .

ـــ Tailback : زحام المرور Traffic jam .

ـــ Thick : غبي dumb .

ـــ Thousand Million : بليون billion .

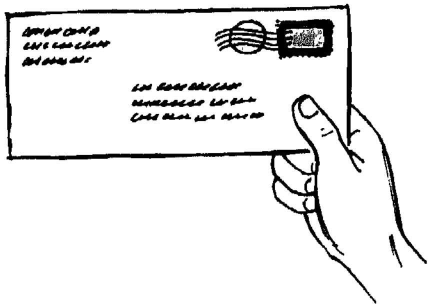
ـــ The Tube : مترو أنفاق لندن .

اليانكز، واللايميز، والبومز

لا يهتم عادة البريطانيون عندما يطلق عليهم Brits (فهم يفضلون هذا الاسم عن مناداتهم بالانجليزي) ، وهم لا يرون أي عيب في مناداة الأمريكيين باليانكز Yanks . ومن السخرية أن كلمة yankee كانت في الأصل الاسم الذي أطلقه الهولنديون في نيويورك على المهاجرين البريطانيين الذين أقاموا في نيوانجلند ؛ وقد أصبحت منذ وقت قليل تشمل جميع القادمين الجدد من

انجلترا New Englanders إلى المستعمرات ، وأصبحت حتى وقت قريب تعني الأمريكيين بالنسبة للبريطانيين وقد يكون ذلك سبباً في أغنية Yankee Doodle Dandy هذا اللحن الذي لاقى رواجاً شعبياً أثناء الثورة الأمريكية.

أحياناً يفضل الاستراليون مناداة البريطانيين بلايميز Li-meys أو Poms ؛ ولكن للأسف لا يرحب الأمريكيون بكليهما . والاسم الأول يشير إلى الحصة من الليمون التي كان يحصل عليها البحارة البريطانيين خلال رحلاتهم البحرية الطويلة وذلك لتجنب الإصابة بداء الاسقربوط . أما الاسم الآخر وهو البومز Poms فهو اختصار لكلمة رمان Pomegranates وهو اسم مستعار للمهاجرين الانجليز الذين كانت تحمر خدودهم مثل لون الورد الأحمر بعد أن يمضوا أياماً قليلة تحت أشعة الشمس الاسترالية التي لم يتعودو عليها طوال حياتهم .



23 المراسلات

إن العناوين البريدية قد تكون خادعة إلى حد قد يدعو إلى الدهشة . وعلى سبيل المثال :

John Smythe , Esq (or Mr. John Smythe)

Managing Director

Sugar Plum Productions

The Gingerbread House — العديد من المنازل والمباني تحمل اسماء خاصة بها

33 Pudding Lane — (عنوان الشارع الفعلي)

Sweet Corner — (المجاورة)

Mirkwood — (المنطقة ، المدينة ، أو المنطقة السكنية الأكبر)

Glasgow GG7 4UU — (المدينة والرقم البريدي)

Scotland — (البلدة)

إن معظم العناوين ليست طويلة ومـعقدة مثل العنوان السابق . إن الكود البريدي (من السطر الثـاني وحتى آخر سطر) مـحدد للغـاية بحيث لا يوجـد أكثر من عشـر أو عشريـن عنوان يشارك فيه ، وعـادة ما تكون العناوين في نفس الـشـارع . ويـجب أن يكتب فـي السطر الأخـيـر انجلترا، أو اسكتلندا ، أو ويلز ، أو أيرلندا الشمالية وليس المملكة المتحدة .



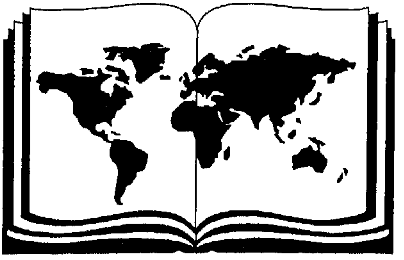
24 أرقام هاتفية هامة ومفيدة

هذه أرقام محلية في المملكة المتحدة . فإذا تم طلبها من خارج المملكة المتحدة ، يجب أن تستخدم الكود الدولي الخاص بدولتك ثم كود بريطانيا وهو {44} وتأكد من اسقاط رقم الصفر الذي يلي كود المدينة .

لقد تم تغيير العديد من الأرقام الكودية الخاصة بالعديد من المدن وذلك في أبريل عام 1995 . وتتضمن أهمها ما يلي : داخل لندن {0171} ، خارج لندن {0181} ، بيرمنجهام {0121} ، مانشستر {0161} .

ــ المدخل الكودي الدولي من بريطانيا	001
ــ العامل الآلي الدولي	155
ــ مساعدة الدليل البريطاني	192
ــ سكوتلاندريارد (شرطة لندن)	(0171) 230 - 1212

ـ الطيران البريطاني (British Airways)	(0345) 222 - 111
ـ فيرجين اتلانتك	(01293) 747 - 747
ـ سكة حديد بريطانيا	(0171) 387 - 7070
ـ تاكسي لندن	(0171) 286 - 6010
ـ هيئة السياحة البريطانية	(0181) 846 - 9000
ـ الأميريكان اكسبريس	(0171) 930 - 4411
ـ فيديرال اكسبريس (تطلب مجاناً في الممكلة المتحدة)	(800) 123 - 800



25 كتب وعناوين شبكات الإنترنت

Books

Living and Working in Britain: A Survival Handbook, by David Hampshire. Surival Books, Surrey, Great Britain, 1991. A detailed resource book with chapters on working conditions, permits and visas, public transport, motoring, shopping and more.

Culture Shock! A Guide to Customs and Etiquette: Britain, by Terry Tan. Graphic Arts Center Publishing Co., Portland, Oregon, USA, 1994. An insightful, witty and often opinionated description of the British.

The Xenophobe's Guide to the English, by Antony Miall. Ravette Books, London, England, 1993. An English public relations executive's review of his country's faults and foibles. Useful, but perhaps a bit too cynical.

The British: Portrait of a People, by Anthony Glyn. G.P. Putnam's Sons, New York, USA, 1970. An affectionate but somewhat dated, treatise on the British character.

The English, by David Frost and Anthony Jay. Stein and Day, New York, USA, 1968. A wickedly funny series of essays by the TV personality David Frost (who began his entertainment career as a joke and skit writer in Britain) and Anthony Jay (scion of an upper-class London family). Their perspective is firmly rooted in the Swinging Sixties, but many of their views still hit the targets today.

Internet Addresses

British Index
http://www.yacc.co.uk/britind/

BritNet ("The Home of British Commercial Web Sites")
http://www.britnet.co.uk/

Electronic Yellow Pages, British Telecommunications
http://www.yell.co.uk/yell/eyp.html

Traveler's World
http://www.cpoint.co.uk.tw/

U.K. Index
http://www.ukindex.co.uk/

U.K.-based WWW Servers
http://src.doc.ic.ac.uk/all-uk.html

Usenet Groups

clari.world.europe.uk

soc.culture.uk

uk.events

صـــدر أيضـــاً للناشـــر

سلسلة : جواز سفر / الولايات المتحد الأمريكية

سلسلة : جواز سفر / اليابان

سلسلة : جواز سفر / الصين

سلسلة : جواز سفر / جنوب أفريقيا

سلسلة : جواز سفر / المملكة المتحدة

سلسلة : جواز سفر / فرنسا

سلسلة : جواز سفر / كوريا

سلسلة : جواز سفر / روسيا

سلسلة : جواز سفر / إيطاليا

سلسلة : جواز سفر / ألمانيا